



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INGENIERÍA DE EMPRESAS MODALIDAD FORMACIÓN DUAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

INGENIERA DE EMPRESAS

TEMA.

**“HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA
GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA COAC EDUCADORES DE
CHIMBORAZO LTDA.”**

AUTORA:

ALEJANDRA ESTEFANÍA GARCÍA ROJAS

RIOBAMBA – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas Modalidad Dual, ha sido desarrollado por la Srta. Alejandra Estefanía García Rojas, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Luis Alberto Esparza Córdova
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

Ing. Diego Ramiro Barba Bayas
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Las ideas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias son en su totalidad de absoluta responsabilidad del autor.

Alejandra Estefanía García Rojas

C.I:0604465476

DEDICATORIA

Con inmenso amor dedico este trabajo a Dios ser misericordioso que me acompaña siempre, a mis padres quienes con su apoyo incondicional y consejos han hecho de mí una mujer de bien guiándome por el buen camino y a mi esposo Álvaro quien fue mi compañero, y soporte durante cada momento nuestro periodo académico.

Alejandra

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente por el apoyo a mis padres, a mis maestros de la Formación Dual quienes cultivaron grandes conocimientos en mí. A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, segundo hogar en donde que viví mi período académico con momentos inolvidables y a mis maestros tutores quienes con paciencia y profesionalismo me han ayudado en el proceso de mi trabajo de titulación.

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificado del triubunal	ii
Certificado de responsabilidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de cuadros	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de anexos.....	xi
Resumen ejecutivo	xii
Summary.....	xiii
Introducción	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	4
1.1.2. Delimitación del Problema	4
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
1.3. OBJETIVOS	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1.1. Antecedentes Históricos	6
2.1.1.1. Reseña histórica de la COAC Educadores de Chimborazo	6
2.1.1.2. Descripción de la empresa	7
2.1.1.3. Localización dela empresa.....	7
2.1.1.4. Misión.....	7
2.1.1.5. Visión.....	7
2.1.1.6. Orgánico estructural	8
2.1.1.7. Funcionarios y colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo	8
2.1.1.8. Productos y servicios de la COAC “Educadores de Chimborazo” Ltda.	9
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10

2.2.1.	Gestión.....	10
2.2.2.	Gestión empresarial	10
2.2.3.	Elementos de gestión empresarial	10
2.2.4.	Modelo de gestión empresarial.....	11
2.2.4.1.	Tradicionalista	11
2.2.4.2.	La innovadora	12
2.2.4.3.	Gestión mecanicista y reactiva	13
2.2.4.4.	Gestión proactiva.....	13
2.2.4.5.	Gestión sistémica.....	14
2.2.5.	Modelo de gestión empresarial basado en la inteligencia emocional.....	15
2.2.5.1.	Inteligencia competitiva	15
2.2.5.2.	Competencia emocional	16
2.2.5.3.	Inteligencia emocional en la empresa.....	16
2.2.5.4.	Niveles para abordar el manejo de las emociones.....	17
2.2.5.5.	En la práctica la inteligencia emocional en las organizaciones.....	18
5.1.1.	Emociones básicas y universales.....	20
5.1.2.	Modelos de inteligencia emocional	21
5.1.3.	Características de las empresas actuales.....	22
5.1.4.	Tipos de empresas	22
5.1.4.1.	Organización cerrada.....	22
5.1.4.2.	Organización anticipativa	23
5.1.4.3.	Organización de sistema abierto.....	23
5.1.5.	Etapas del proceso empresarial.....	23
5.1.6.	Inteligencia emocional y el contrato de personal	24
5.1.7.	Peso relativo de la productividad empresarial en cada tipo de competencias ..	24
5.1.7.1.	Ventajas de la inteligencia emocional en la empresa	25
5.1.8.	Habilidades de la inteligencia emocional	26
5.1.8.1.	Autoconciencia	26
5.1.8.2.	La autodisciplina.....	27
5.1.8.3.	Autorregulación	27
5.1.8.4.	Automotivación	28
5.1.8.5.	Empatía.....	29
5.1.8.6.	Fomentar las relaciones (habilidades sociales).....	29
5.2.	HIPÓTESIS	30

5.2.1.	Hipótesis General	30
5.2.2.	Hipótesis Específica	30
5.3.	Variables	30
5.3.1.	Variable Independiente	30
5.3.2.	Variable Dependiente	30
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO		31
6.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	31
6.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	31
6.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	31
6.3.1.	Población	31
6.3.2.	Muestra	31
6.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	31
6.5.	RESULTADOS	32
6.5.1.	Aplicación de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC “Educadores de Chimborazo”	33
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO		57
7.1.	TITULO	57
7.2.	PRESENTACIÓN	57
7.3.	CONTENIDO CIENTÍFICO	58
7.4.	DINÁMICAS APLICADA	58
7.5.	AMBITOS DE APLICACIÓN	58
7.6.	OBJETIVOS	58
7.7.	ACTIVIDADES	59
CONCLUSIONES		77
RECOMENDACIONES		78
BIBLIOGRAFÍA		80
ANEXOS		83

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo.....	8
Cuadro N° 2: Habilidades y competencias de la inteligencia emocional	25
Cuadro N° 3: Área de trabajo	33
Cuadro N° 4: Edad.....	34
Cuadro N° 5: Género	35
Cuadro N° 6: Años de labor.....	36
Cuadro N° 7: Dificultad a la hora de tomar decisiones	37
Cuadro N° 8: Disfruta las actividades sociales	38
Cuadro N° 9: Experimenta cambios emocionales	39
Cuadro N° 10: Vergüenza ante un error	40
Cuadro N° 11: Demuestra sus sentimientos	41
Cuadro N° 12: Toma con humor los fallos	42
Cuadro N° 13: Duda de sus sentimientos	43
Cuadro N° 14: Evita a las personas	44
Cuadro N° 15: Se amarga	45
Cuadro N° 16: Se siente inquieto.....	46
Cuadro N° 17: Es alegre, divertido.....	47
Cuadro N° 18: Escusas ante el malestar	48
Cuadro N° 19: Presencia injusticias	49
Cuadro N° 20: Habla en público.....	50
Cuadro N° 21: Recibe un elogio	51
Cuadro N° 22: Trabaja en grupo.....	52
Cuadro N° 23: Interés por una tarea	53
Cuadro N° 24: Aspectos a cambiar.....	54
Cuadro N° 25: Hacen bromas sobre ti	55
Cuadro N° 26: Confías y te defraudan.....	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Orgánico estructural	8
Gráfico N° 2: Inteligencia emocional	14
Gráfico N° 3: Área de trabajo	33
Gráfico N° 4: Edad	34
Gráfico N° 5: Género	35
Gráfico N° 6: Años de labor	36
Gráfico N° 7: Dificultad a la hora de tomar decisiones	37
Gráfico N° 8: Disfruta las actividades sociales	38
Gráfico N° 9: Experimenta cambios emocionales	39
Gráfico N° 10: Vergüenza ante un error	40
Gráfico N° 11: Demuestra sus sentimientos	41
Gráfico N° 12: Toma con humor los fallos	42
Gráfico N° 13: Duda de sus sentimientos	43
Gráfico N° 14: Evita a las personas	44
Gráfico N° 15: Se amarga	45
Gráfico N° 16: Se siente inquieto	46
Gráfico N° 17: Es alegre, divertido	47
Gráfico N° 18: Escusas ante el malestar	48
Gráfico N° 19: Presencia injusticias	49
Gráfico N° 20: Habla en publico	50
Gráfico N° 21: Recibe un elogio	51
Gráfico N° 22: Trabaja en grupo	52
Gráfico N° 23: Interés por una tarea	53
Gráfico N° 24: Aspectos a cambiar	54
Gráfico N° 25: Hacen bromas sobre ti	55
Gráfico N° 26: Confías y te defraudan	56

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1 Encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.	84
Anexo N° 2 Evidencias Fotográficas.....	87

RESUMEN EJECUTIVO

En la presente investigación se analizaron las principales Herramientas de Inteligencia Emocional mismas que a través de las teorías se pudo identificar las diferentes tipos de Herramientas de Inteligencia Emocional para la Gestión Empresarial, no obstante se pudo proponer procedimiento para mejorar el desempeño en la cooperativa.

Se aplicó una investigación de tipo exploratoria y descriptiva para ello se consideraron parámetros de tipo cualitativo, se realizó una revisión bibliográfica para la construcción de marco teórico y para la recolección de la información se aplicó una encuesta en la cual se obtuvo como resultados que permitieron ser cuantificados.

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada fueron: dificultades a la hora de tener que tomar decisiones con el 50 %, presentan **cambios emocionales con el 29% con frecuencia** no se avergüenzan cuando cometen un error con el 36% y buscan excusas para escaparse de las situaciones que les provocan malestar con el 29%.

Con los hallazgos encontrados se pudo concluir que con la aplicación de actividades como herramientas de la Inteligencia Emocional que ayudaran a mejorar la Gestión Empresarial de la COAC Educadores de Chimborazo en el ámbito social, es decir, buscar el empoderamiento de los colaboradores internos.

Ing. Luis Alberto Esparza Córdova
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

SUMMARY

This research aims to analyze the tools of emotional intelligence to improve corporate governance in the cooperative educators of Chimborazo; to improve the quality of business and labor management. Descriptive and exploratory research was used, to do so, parameters of qualitative type were considered, surveys were conducted to obtain as results difficulty when making decisions with 50%, have emotional changes with 29% frequently not ashamed when they make a mistake 36% and seek excuses to escape situations distressing them with 29%.

With the findings it could be concluded that the implementation of activities such as: To promote teamwork, with dynamic addressed to employees, the same will be group activities, making these dynamics in emotional tools of each participant, facilitate self-assessment of their individual skills through creativity indicators; thus allowing to improve the producibility of the company and the work environment and their willingness to provide customer support.

It is recommended the implementation of emotional intelligence tools using games to break the monotony labor, improving the psychological, social level and producibility of the company.

Keywords: Emotional Intelligence, Business Management.

INTRODUCCIÓN

La COAC Educadores de Chimborazo es una entidad financiera que cada día está en proceso de mejora para concentrarse con sus servicios en la provincia de Chimborazo, es por ello que mediante la implementación de Herramientas de Inteligencia Emocional se proporciona actividades que están enmarcadas al desarrollo emocional de los colaboradores con el propósito de optimizar los recursos y tiempos en el momento de ejecución de procesos.

Las organizaciones se apuntan al desarrollo de las habilidades intelectuales de los colaboradores generando ambiente laboral adecuado, perfeccionar el uso de sus recursos y simplificar sus operaciones para estar en sintonía con los avances tecnológicos actuales. Esta meta se lograría a través de la implementación de procesos adaptados a sus necesidades, aplicando la inteligencia emocional en las empresas, mejorando la comunicación corporativa y apoyándose en una correcta generación de Habilidades Gerenciales y del liderazgo como proceso de influencia sobre la conducta humana, con el fin de lograr objetivos determinados y con ello aumentar el desempeño de su organización.

Finalmente, para un amplio en el contexto investigativo se detallan los siguientes capítulos:

Capítulo I: Se describen los lineamientos a seguir en ellos encontraran el planteamiento del problema, justificación y objetivos de la investigación.

Capítulo II: Se desarrolló un exhaustivo proceso de revisión documental, de observación y análisis de antecedentes que contribuirán y facilitarán la realización de este estudio, se describen las teorías científicas y recopilación documental que sirve como sustento teórico, el cual permitirá clarificar y gracias al conocimiento científico se podrá tener un mejor manejo del proceso mismo basándonos en los argumentos del trabajo investigativo.

Capítulo III: Se describe el contexto metodológico, diseño de la investigación, la población de estudio y la metodología aplicada para la investigación, se utilizó un cuestionario de autoevaluación a los colaboradores de COAC Educadores de Chimborazo y los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Capítulo IV: Aquí van el marco propositivo, los objetivos, fundamentación y contenido de la propuesta. Y finalmente se detallan las conclusiones y recomendaciones del trabajo investigativo.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad ha surgido una gran cantidad de información con respecto al rol que juegan las emociones en nuestro diario vivir, y es así como surge el concepto de inteligencia emocional para graficar lo esencial que estas resultan ser. Hasta hace poco se valoraba a las personas en general por su coeficiente intelectual, pero desde hace un tiempo la inteligencia emocional se ha insertado en los diferentes aspectos de la vida diaria, como es el caso de su influencia en las organizaciones.

Es así, como en esta época de grandes y constantes cambios se les exige a los individuos tener que estar preparados para enfrentar nuevos desafíos, principalmente motivado esto por el efecto de la globalización, la cual impone todo tipo de exigencias a las organizaciones, ocasionando riesgo a su personal.

La COAC Educadores de Chimborazo es una entidad financiera que cada día está en proceso de mejora para concentrarse con sus servicios en la provincia de Chimborazo, es por ello que mediante la implementación de Herramientas de Inteligencia para la Gestión Empresarial la cooperativa podrá medir sus actividades en términos de su visión y estrategia, proporcionándoles a los directivos y personal administrativo es una mirada global de las prestaciones de la cooperativa.

Se ha determinado que la COAC “Educadores de Chimborazo no realiza una adecuada gestión integral de sus actividades de acuerdo a las condiciones que hoy en día el mercado competitivo lo exige. En concreto no lleva a cabo una planeación adecuada de los recursos y actividades lo que no permite hacer evaluaciones entre lo que se ha realizado y lo que se ha planeado, tampoco dispone de una organización estructural y funcional que sea capaz de aglutinar todos los recursos y orientarlos a una efectiva realización de las actividades.

En el mismo contexto no se dispone de una dirección táctica y estratégica que oriente los recursos al cumplimiento de las metas, objetivos, misión y visión empresarial; en

este contexto es deficiente la toma de decisiones, por la falta de información del aspecto financiero, sino también del aspecto del cliente, y procesos empresariales.

1.1.1. Formulación del Problema

La COAC Educadores de Chimborazo carece de una Herramienta de Gestión Empresarial que aporte a la adecuada planeación de sus recursos y actividades por lo que genera la deficiente toma de decisiones por parte de los directivos del consejo de Administración, Vigilancia y Gerencia

1.1.2. Delimitación del Problema

Por tanto el objeto de estudio es la Gestión Empresarial mientras que el campo de acción es el alcance de la Gestión Empresarial.

1.2. JUSTIFICACIÓN

Hemos considerado implementar Herramientas de Inteligencia Emocional para la Gestión Empresarial en la COAC “Educadores de Chimborazo” para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo”, como bases fundamentales que ayuden en la gestión empresarial de forma integrada y estratégica al progreso actual de la empresa.

Tomando en cuenta que somos una cooperativa que genera confianza, entre el personal docente del Magisterio y en toda la población de la Provincia de Chimborazo, debido a la gran experiencia que ha desarrollado la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda. En sus 50 años de labor institucional es necesario estar en constante innovación para alcanzar nuestros objetivos financieros.

Aporte Práctico

Al aplicar un conjunto de Herramientas de Inteligencia Emocional relacionadas con la Gestión Empresarial nos permitirá involucrarnos abiertamente en el ámbito cooperativo rompiendo un paradigma organizacional permitiendo un análisis en tiempo real de los resultados de la cooperativa.

Aporte Social

Tomando en cuenta el Plan Nacional del Buen Vivir el aporte con la implementación de estas herramientas en la COAC “Educadores de Chimborazo” sería desde los altos mandos hasta los socios de la misma, empezando desde la gerencia general, directivos, empleados, además a la sociedad en general ya que esta aplicación será un ejemplo para las demás instituciones que deseen cambiar y mejorar sus procesos estableciendo un sistema económico social, solidario y sostenible.

Aporte Académico

Las universidades actuales están abiertas a los cambios de modernización educacional, es por ello que la competitividad dado lugar a que las personas sigan incrementando sus conocimientos e interesándose en temas que generen un aporte investigativo con resultados que permitan un mejor desempeño en las organizaciones, dando soluciones a los problemas, al diseñar esta herramienta servirá de ejemplo para aquellas organizaciones que quieran obtener éxito en sus empresas y como material académico para la guía de otras personas que deseen hacer otro aporte investigativo.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Implementar Herramientas de Inteligencia Emocional para la Gestión Empresarial en la COAC “Educadores de Chimborazo”.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Develar las teorías de diferentes tipos de Herramientas de Inteligencia Emocional para la Gestión Empresarial en el ámbito internacional y nacional.
- Analizar los resultados obtenidos con la implementación de la teoría en la gestión y operatividad.
- Proponer un procedimiento para la implementación de Herramientas de Inteligencia Emocional para la Gestión Empresarial en la COAC “Educadores de Chimborazo”.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1. Antecedentes Históricos

2.1.1.1. Reseña histórica de la COAC Educadores de Chimborazo

Por el año 1963, el programa de Alianza para el Progreso creado por los Estados Unidos de América, para los países de Latino América; durante el mandato de Presidente Jhon F. Kennedy impulso el sistema Cooperativo, preparando personal en el campo cultural, social y económico en todo el país y en Latinoamérica.

Aquí en el Ecuador por intermedio del denominado PUNTO IV, la federación Nacional de Cooperativas y el Banco de Cooperativas, se implementó este sistema de Cooperativismo.

En Chimborazo en varios lugares se inició con el Programa de Cooperativa en Diversas facetas especialmente en Ahorro y Crédito. Al tener gran acogida y por ende un alto nivel de demanda entre la población, personas muy conocidas en el Magisterio de nuestra provincia, le invitaron al Sr. Vicente Cardoso a brindar unas charlas de Cooperativismo a un buen grupo de compañeros que prestaron un gran contingente para acoger estas iniciativas y comenzar creando la Pre-Cooperativa de Maestros Primarios de Chimborazo.

En un mes de Marzo de 1964 el Sr. Alfonso Hernández inspector escolar de la primera zona de la ciudad de Riobamba, reunido con un grupo de amigos en la oficina de la inspección escolar comparte la idea de formar una Cooperativa de Educadores de Ahorro y Crédito Ltda. Idea que contagio a los demás. Es cuando se resuelve realizar la convocatoria a sus amigos y aliados, la misma que se desarrolló en la escuela “Magdalena Dávalos” con el fin de tratar la posible formación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Maestros de Chimborazo Ltda., pues en otras provincias ya existían.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda. Inició sus operaciones el de 26 de junio de 1964, fundamentadas en los principios de cooperación

y solidaridad, con el objetivo de impulsar el desarrollo de los asociados también de la comunidad además de querer rescatar la confianza de la ciudadanía en el sistema financiero, la que se encontraba en crisis a causa de otras entidades similares.

En la actualidad, más de 4000 socios acceden a los servicios financieros brindados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., gracias a la transparencia y confianza demostrada durante su dilatada vida institucional, enfocada su acción hacia el beneficio de sus asociados, quienes demostraron con depósitos y operaciones crediticias su confianza en el renacer del Cooperativismo.

La Institución ha mantenido gran credibilidad hasta la presente fecha, convirtiéndola en la primera y la más sólida Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores del País.

2.1.1.2. Descripción de la empresa

Entidad financiera, prestación de servicios, particular. De tipo cerrada, solo para los maestros pertenecientes al magisterio.

2.1.1.3. Localización dela empresa

La cooperativa de Ahorro y crédito Educadores de Chimborazo se encuentra ubicada en el cantón Riobamba cuenta con una Matriz que se encuentra en las calles: Veloz 22-11 y Espejo esquina.

TELÉFONO: 2961 473 / 2941 472

EMAIL: cacech@hotmail.com

2.1.1.4. Misión

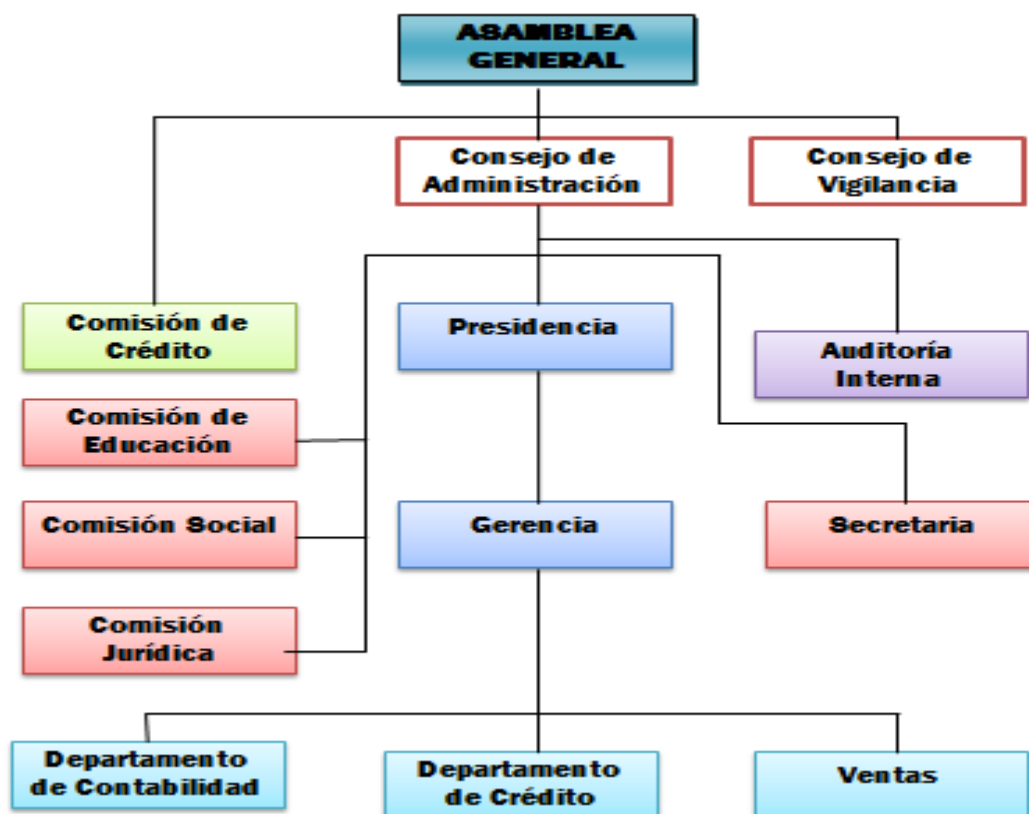
Somos una Institución Financiera que promueve la iniciativa de ahorro e inversión en el Magisterio para mejorar la condición de vida de los socios.

2.1.1.5. Visión

En el año 2013, la Cooperativa liderará un Grupo Corporativo y estratégico para enfrentar los desafíos del futuro como una de las primeras Cooperativas del Magisterio Ecuatoriano.

2.1.1.6. Orgánico estructural

Gráfico N° 1 Orgánico estructural



Fuente: cacech@hotmail.com

2.1.1.7. Funcionarios y colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo

Cuadro N° 1 Colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo

CANTIDAD	PUESTO	NOMBRES
1	Gerencia	Ing. César Oña Mendoza
1	Auditora Interna	Ing. Susana Zavala
1	Contadora General	Lic. Blanca Carrillo Romero
1	Auxiliar de Contabilidad	Ing. Verónica Hernández Vaca
1	Secretaria	Lic. Vilma Ortiz
1	Secretaria Presidencia	Lic. Alicia Lluquin

1	Jefe de Crédito	Ing. Byron Araujo Jaramillo
1	Asistente de Crédito	Tlgo. César Castillo Rivera
1	Oficial de Captaciones y Cobranzas	Ing. Darío Quiroz
1	Administrador de Sistemas	Ing. Vilma Escobar
1	Recibidor Pagador	Sr. Alberto Coello Avalos
1	Recibidor Pagador	Ing. Marcelo Maggi
1	Oficial de Cumplimiento	Ing. Tatiana Santillán
1	Conserje – Mensajero	Sr. Vicente Zavala Alvarado

Fuente: COAC Educadores de Chimborazo

2.1.1.8. Productos y servicios de la COAC “Educadores de Chimborazo” Ltda.

Ofrece a sus socios:

PRODUCTO	SERVICIOS
Crédito anticipo de sueldo Crédito emergente Crédito confianza Crédito ordinarios Credi flash Inversiones a plazo fijo Ahorro libre Ahorro cautivo Fondo de jubilación Fondo mortuario Certificados de aportación Seguro de vida	Funeraria las 24 horas Salón para eventos sociales y culturales Médico odontológico Laboratorio clínico
BENEFICIOS SOCIALES	Fondo De Jubilación Fondo Mortuario Ayuda Mortuoria Por Fallecimiento De Conyugue Padres E Hijo Seguro De Desgravamen (Cobertura Total) Auxilio De Funerales, Bóvedas Y Nichos

Elaborado por: Alejandra García

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1.Gestión

La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados. (Rubio, 2006, pág. 12)

La gestión es un proceso está vinculado directamente al trabajo en equipo, en sí al recurso humano dentro de las organizaciones, para ello se debe fundamentar directamente en la planificación, organización, dirección y control en todos los recursos de la cooperativa.

2.2.2.Gestión empresarial

La gestión empresarial es una actividad empresarial pretende mejorar los procesos administrativos o gestionar perfectamente a través de sus recursos, tanto disponibles como obtenibles dentro de la organización, es decir; es la claves éxito empresarial es optimizar la actividad empresarial. (Rubio, 2006, pág. 7)

Para determinada una gestión óptima de la empresa está relacionada directamente a la capacidad de crecer y desarrollarse en el mercado competitivo, creando actividades o procesos correctos que influyen directamente en el éxito y que ayuden a identificar problemas, a fin de dar y crear nuevas estrategias.

2.2.3.Elementos de gestión empresarial

Entre los principales elementos de la gestión empresarial que permiten determinar el modelo de gestión de la empresa.

1. **Estrategia:** Una estrategia es el conjunto de acciones que se implementarán en un contexto determinado con el objetivo de lograr el fin propuesto (Gestión Empresarial, 2011, pág. 1).
Para ello debe este debe de estar ligado a la misión, visión, objetivos, logro en entro otros indicadores que ayuden a direccionar la empresa como tal.

2. **Estructura.** Es la manera como está organizada la empresa, es decir desde una perspectiva estructural con sus indistintos niveles jerárquicos.
3. **Sistema** En este incluyen los procesos internos que definen los parámetros de funcionamiento de la empresa y los sistemas de información son los canales por los que discurre la información. Los procesos y la información pueden compararse con la sangre que fluye por un cuerpo.
4. **Estilo** Es el modelo de comportamiento y estilo de liderazgo establecido por la cúpula de la organización
5. **Personal** Los empleados son la columna vertebral de cualquier organización y uno de sus más importantes activos. Los recursos humanos deben estar orientados hacia la estrategia.
6. **Habilidades** Se refiere a las habilidades y capacidades requeridas por los miembros de la organización. Es lo que Michael Porter llama Competencias Centrales. También puede referirse al “know how”.
7. **Valores Compartidos** Los valores compartidos son el corazón de la empresa. Lo que une a sus miembros y alinea a todos ellos en la misma dirección. Representa a los valores centrales de la compañía que se encuentran evidenciados en la misión de la misma. (López, 2006)

Estos conceptos asociados hacen referencia al punto de partida, estos elementos conjugan la interrelación y aseguramiento que tendría la empresa en un mercado competitivo, indicando así su imagen en un mercado competitivo.

2.2.4. Modelo de gestión empresarial

2.2.4.1. Tradicionalista

Según el modelo tradicional del éxito el coeficiente intelectual, los conocimientos, los intereses aseguran el éxito y la satisfacción. Pero las investigaciones y la realidad nos muestran que esto está incompleto. (Uned.es, 2010, pág. 7)

Las gestiones tradicionalistas de las empresas se deben a que su estructura organizativa tiende a un proceso jerárquico administrativo y por ende son empresas cerradas, ya que

sus procedimientos comunicativos es horizontal, es decir obedece a una estructura de niveles jerárquicos desde el gerente o presidente hasta la parte operativa.

Según Gardner 1993; en la sociedad tradicional, la noción de inteligencia se hallaba vinculada al desempeño de actividades útiles para la sociedad; el método de enseñanza estaba basado en la repetición de tareas concretas y la transmisión oral. (Uned.es, 2010, pág. 5)

Si bien es cierto este tipo de empresas en su época eran la basadas a modelos actuales de la época, pero si bien es cierto los mercados son cambiantes y por ende son deben transformarse, estas deben ser orientadas a la satisfacción de las necesidades del mercado y no a la procedimiento cerrados.

El control, basado en la vigilancia, tenía como objetivo, en cierta medida, la capacidad de influir temor. La organización autocrática empezó a ceder terreno y la jerarquización apareció dando origen a estructuras complejas y rígidas. Mientras, en las empresas pequeñas y medianas, seguían prevaleciendo las organizaciones autocráticas y las direcciones coercitivas. (Fernández M. , 2003, pág. 23)

2.2.4.2. La innovadora

Según Gardner 1993; en las sociedades tecnológicamente más avanzadas, se incrementa la relevancia que tiene el manejo de las relaciones interpersonales, lo que da lugar a la ampliación de la noción de inteligencia, que, actualmente, viene recogiendo aspectos de carácter emocional, tradicionalmente tratados de forma independiente. (Uned.es, 2010, pág. 5).

La gestión innovadora dentro de las empresas y la dirección de los recursos tanto humanos, tecnológicos, económicos y procesos que contribuyen al éxito de las empresas.

La gestión empresarial evoluciona rápidamente; la saturación de muchos mercados y la globalización de la competencia exigen soluciones audaces; los cambios económicos han planteado dificultades a la Dirección por Objetivos; la informática irrumpe con

fuerza adquiriendo funciones antes asignadas a diferentes áreas de la empresa. Los estilos tradicionales de gestión no se muestran eficaces ante los cambios sociológicos; las estructuras rígidas se hacen demasiado lentas. La gestión empresarial necesita cambios. No se trata de un nuevo estilo de dirección, sino de algo más radical: Un nuevo sistema de gestión.

Existen cuatro aspectos que se debe considerar en a gestión innovadora y estos son:

- “Dimensión estratégica
- Identificación de las ideas para desarrollar
- Desarrollo de proyectos nuevos
- Exploración de resultados” (Emprendices, 2015)

2.2.4.3. Gestión mecanicista y reactiva

Según Machado 2009, se privilegia la experiencia y el sentido común como formas de conocimiento. (Hernández, 2011, pág. 41)

La gestión empresarial no es constante y cambia, convirtiendo a las organizaciones en flexibles, adaptabilidad y el aprendizaje permanente para lograr altos niveles de competitividad y sobrevivir; bajo este nuevo entorno, ya no resulta pertinente adoptar completamente el enfoque mecanicista en la organización ni mucho menos en la gestión de las empresas.

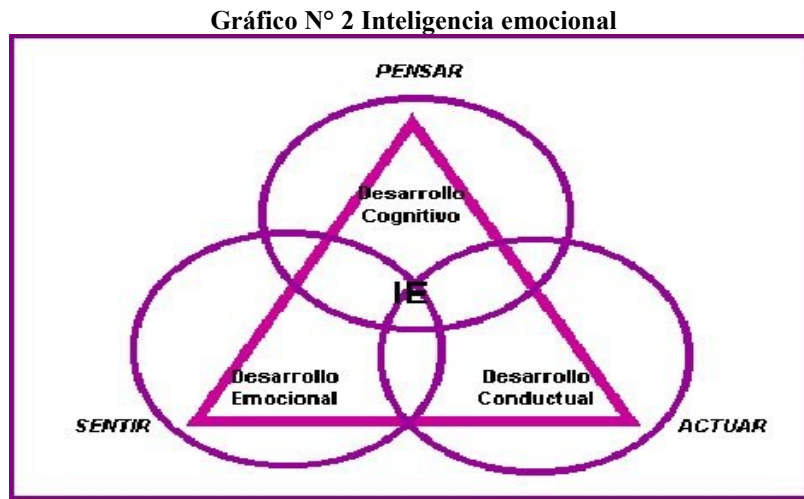
2.2.4.4. Gestión proactiva

Según Machado 2009, hace énfasis en la función y en el hecho para construir una imagen de la realidad. Los datos deben ser verificados y la información corroborada. (Hernández, 2011, pág. 41)

La gestión proactiva es prever, anticipar y planear para cambios de crisis. Esto quiere decir que la gestión proactiva es planeamiento a toda hora.

2.2.4.5. Gestión sistémica

Según Machado 2009, que debe ser creativa innovadora y estratégica a través del lenguaje que permite dar cuenta de relaciones. La actividad cotidiana y la gestión son objetos de control (vigilancia). (Hernández, 2011, pág. 41)



Fuente: (El trastero de palacio, 2013)

La Inteligencia Emocional (IE) según Daniel Goleman, es la capacidad para reconocer sentimientos en uno mismo y en los demás, y además saber “gestionarlos” en nuestra vida cotidiana o profesional. De acuerdo con los estudiosos de la materia, la inteligencia emocional se basa en cinco principios o competencias principales:

- “El conocimiento de las propias emociones.
- La capacidad de controlarlas.
- La capacidad de motivación propia.
- La empatía o reconocimiento de las emociones ajenas.
- El control y la habilidad en la gestión de esas relaciones”. (El trastero de palacio, 2013)

La gestión sistemática desarrollo la parte emocionalmente del personal, es decir, crean empoderamiento entre sus colaboradores, esta estrategia es importante para el ejercicio de la razón. Entre el sentir y el pensar, si bien es cierto un personal motivado es un personal que responde a grandes desafíos.

Según Mayer y Salovey, la IE se define como la habilidad de las personas para atender y percibir los sentimientos de forma apropiada y precisa, la capacidad para asimilarlos y comprenderlos de manera adecuada y la destreza para regular y modificar nuestro estado de ánimo o el de los demás. Desde el modelo de habilidad, la IE implica cuatro grandes componentes:

- Percepción y expresión emocional: reconocer de forma consciente nuestras emociones e identificar qué sentimos y ser capaces de darle una etiqueta verbal.
- Facilitación emocional: capacidad para generar sentimientos que faciliten el pensamiento.
- Comprensión emocional: integrar lo que sentimos dentro de nuestro pensamiento y saber considerar la complejidad de los cambios emocionales.
- Regulación emocional: dirigir y manejar las emociones tanto positivas como negativas de forma eficaz. (Fernández & Extremera, pág. 2)

2.2.5. Modelo de gestión empresarial basado en la inteligencia emocional

Al asumir el hecho de que las organizaciones hoy en día se enfrentan a un mundo globalizado y competitivo por la supervivencia en un mercado potencial, estas deben orientar su acción a mantener unos niveles de productividad acorde a las exigencias de ese mercado, en tanto se requiere que su personal sea tanto productivo como eficaz bajo condiciones idóneas y sobre todo en aquellas donde su dominio en ocasiones no pueda ser manejado. (Pelekais, Nava, & Tirado, 2006, pág. 269)

Este tipo de empresa que está ligado directamente a desarrollar en sus colaboradores la parte emotiva permite que la pueda alcanzar niveles de productividad en su ámbito laboral y pueda así desarrollar sus habilidades en cada uno de sus colaboradores.

2.2.5.1. Inteligencia competitiva

Según (Escorsa & Cruz, 2008, pág. 14) “Inteligencia Competitiva es el proceso de obtención, análisis, interpretación y difusión de información de valor estratégico sobre la industria y los competidores, que se transmite a los responsables de la toma de decisiones en el momento oportuno”

La inteligencia competitiva dentro de las organizaciones se convierte en una herramienta que conecta el saber de la empresa con el accionar de sus colaboradores.

2.2.5.2. Competencia emocional

La competencia emocional es una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente. Se trata de un proceso dinámico y emprendedor. (Toledo & Salvador, 2014, pág. 41)

La competencia emocional es importante dentro de la organización, es decir que los colaboradores desarrollen la habilidad de interactuar con los usuarios/clientes ya que contribuye en la calidad y eficacia del servicio, en el mantenimiento de una comunicación positiva y las relaciones interpersonales efectivas en la organización y en la cultura saludable de la organización.

2.2.5.3. Inteligencia emocional en la empresa

“La aptitud emocional es importante sobre todo en el liderazgo, papel cuya esencia es lograr que otros ejecuten sus respectivos trabajos con más efectividad” (Gestiopolis, 2009, párr 5)

La inteligencia emocional en las empresas es necesario saber cultivar las aptitudes emocionales pues de ellas podrá depender el éxito o fracaso del proyecto personal, Esta capacidad es clave para lograr que los colaboradores se sientan satisfechos o predispuestos a esforzarse. El verdadero éxito requiere algo más que habilidad para tratar de forma conveniente a las personas.

Al usar nuestras emociones para reforzar el rendimiento y las relaciones laborales, estamos no sólo ante el reto de fomentar, sino de inspirar el desarrollo de la inteligencia emocional entre los empleados de la empresa. (Gestiopolis, 2009)

En el contexto laboral las altas habilidades de inteligencia emocional en los colaboradores sostienen el desarrollo de largo plazo en los negocios. En particular, esta habilidad puede influir positivamente en la capacidad para resolver problemas, en la

actitud hacia los cambios, en las relaciones interpersonales, así como en la contribución de una cultura organizacional positiva; al mismo tiempo, minimiza la pérdida de talento y habilidades

La inteligencia emocional cumple un papel importante en la persona y puede lograr un impacto significativo en su entorno laboral y, dependiendo de su regulación o desarrollo, beneficiar o perjudicar a la organización. (Shemueli, Peralta, Paiva, & Aguirre, 2012, pág. 277).

La aptitud emocional es importante sobre todo en el liderazgo, papel cuya esencia es lograr que otros ejecuten sus respectivos trabajos con más efectividad y por consiguiente se puede determinar el nivel de rendimiento de cada uno de los colaboradores. Las emociones determinan cómo respondemos, nos comunicamos, nos comportamos y funcionamos en el trabajo y/o la empresa. (Gestiopolis , 2009).

2.2.5.4. Niveles para abordar el manejo de las emociones.

Par el abordaje del manejo de las emociones se pueden describir dos ámbitos: el primario, secundario y el terciario.

- 1. Prevención primaria:** modifica o elimina las fuentes de emociones negativas presentes en el ambiente laboral, orientándose hacia el cambio organizacional y se centra en una serie de actividades como rediseño de las tareas, horarios de trabajo flexibles, hacer partícipe al trabajador/a de su desarrollo de carrera, construir equipos de trabajo bien cohesionados, proveer de apoyo social y retroalimentación entre supervisores y compañeros, establecer políticas justas para los trabajadores/a, compartir las recompensas, analizar los roles laborales tanto como el establecimiento de metas y estimular la participación. (Feldman & Blanco, 2006)

Este nivel se majea directamente al trabajo en equipo a fin de verificar y evitar conflictos internos concentrando en realizar reingeniería acorde al rediseño de actividades en conjunto con el personal.

2. **Prevención secundaria:** se focaliza en el desarrollo de la autoconciencia y entrenamiento en habilidades y destrezas de los trabajadores/as y equipos de trabajo para lograr experimentar emociones más saludables minimizando las consecuencias negativas, incluye programas de promoción de la salud y cambios de estilo de vida. (Feldman & Blanco, 2006)

Este nivel se enfoca a las destrezas de cada uno de los trabajadores a fin fomentar el trabajo en equipo integrando el bienestar en los colaboradores.

3. **Prevención terciaria** consiste en programas específicos de tratamiento para recuperar al trabajador/a de los múltiples efectos que causan la experimentación constante de emociones negativas derivadas del entorno laboral. (Feldman & Blanco, 2006)

Este último influye directamente en la aplicación aspectos negativos entorno al trabajo, busca que el colaborador se siente a gusto y trabaje de manera eficiente.

Tal como se ha evidenciado con anterioridad, la identificación y regulación de los estados emocionales es una tarea compleja que requiere planificación y abordajes a diversos niveles. Más allá del nivel individual las emociones desempeñan una función social, por tanto su regulación y expresión impactará de modos muy diversos en el contexto laboral.

2.2.5.5. En la práctica la inteligencia emocional en las organizaciones

1. **No confundirse con la capacidad intelectual** Tener un alto coeficiente intelectual no significa que podrás triunfar profesionalmente en una empresa (Rivera, 2014).

EL uso de la inteligencia de las emociones es la clave equilibrio entre la parte intelectual y emocional.

2. **Controlar las emociones:** Es algo difícil de lograr, sobre todo tratándose de gente que es muy impulsiva, que actúa primero y que piensa después, cuando a

veces ya es demasiado tarde. Dominar tus emociones seguramente te traerá mayores beneficios (Rivera, 2014)

El controlar las emisiones resulta casi imposible lograrlo pero existen procesos y actividades que permiten que los colaboradores puedan socializar con las demás personas.

3. **Aprender lo bueno, no lo malo:** Es muy importante fijarse con qué tipo de personas se interactúa de manera pasiva. (Rivera, 2014)

Hay que considerar que este es un proceso de aprendizaje, pues permite a los jefes habilidades que ayuden a sus colaboradores a ser personas exitosas.

4. **La armonía del grupo es fundamental:** El desempeño del equipo permite que sus colaboradores cumplan los objetivos planteados (Rivera, 2014) s..

Si pasa todo lo contrario los colaboradores no puedan aprovechar al máximo todas las cualidades.

5. **Ser solidarios con los compañeros:** Crea en el equipo de trabajo alianzas fuertes, permitiendo que no existan conflictos emocionales en cuanto al entorno laboral (Rivera, 2014)

El conocer la parte emocional de los colaboradores pues cuesta mucho más identificar las emociones de las demás personas que están en nuestro entorno laboral. Pero fomentar la solidaridad en los colaboradores mejorar nuestra relación interpersonal como un punto clave del desarrollo de la inteligencia emocional.

Aplicar estas consideraciones de la inteligencia emocional será una tarea cada vez más importante dentro de las organizaciones, pues éstas están integradas por seres humanos y por lo tanto elevar la eficiencia de la organización y hacerla más competitiva en el mercado no quedará otro camino que el de optar por mejorar la inteligencia emocional de la gente que las integra.

5.1.1. Emociones básicas y universales

Las emociones responden a patrones de reacción afectiva distintivos, generalizados y que suelen mostrar una serie de características comunes en todos los seres humanos.

De hecho, numerosos estudios han demostrado que existe una clase de emociones denominadas básicas, que poseen unas características específicas que las distinguen del resto de emociones. Estas características incluyen respuestas fisiológicas específicas, cambios en la actividad mental y la atención, experiencias subjetivas, así como algunos indicadores no verbales (como los gestos corporales y las expresiones faciales). (Toledo & Christian, 2014, pág. 27).

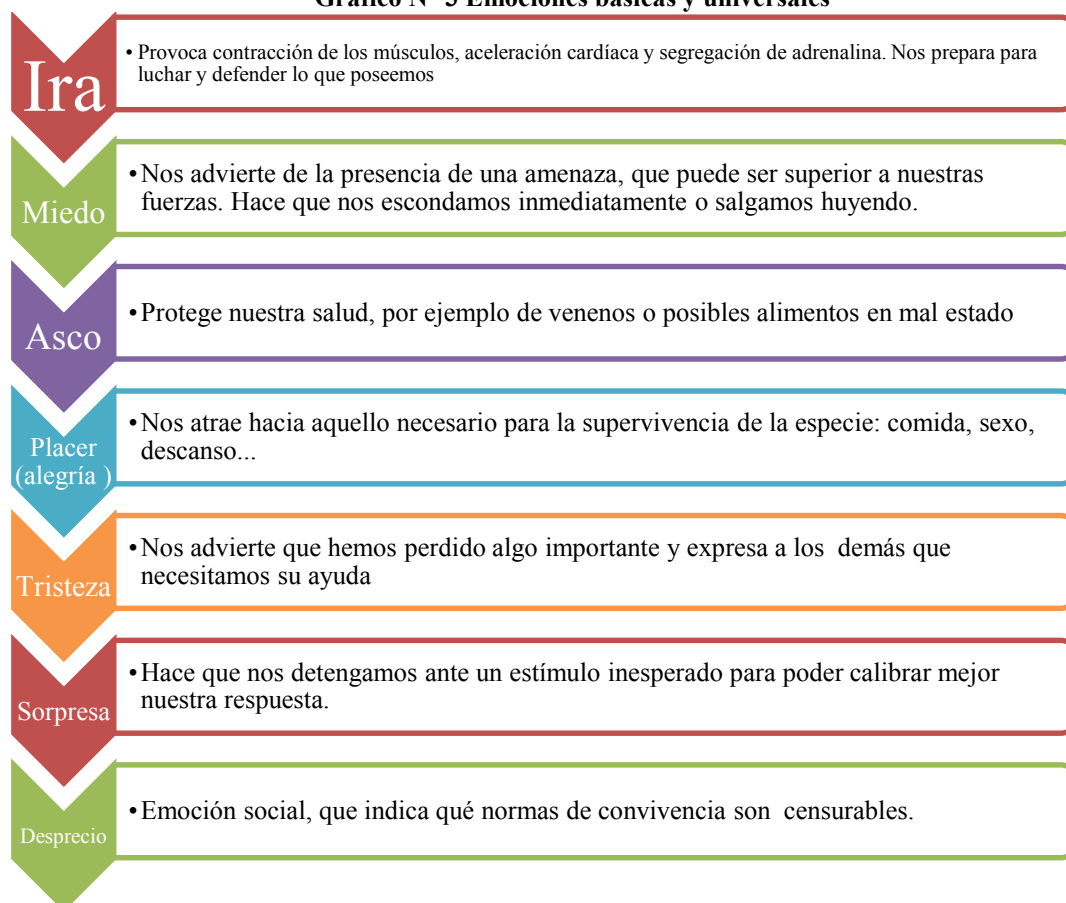
Requisitos que debe cumplir cualquier emoción para ser considerada como básica son los siguientes:

- ✓ “Tener un sustrato neural específico y distintivo.
- ✓ Tener una expresión o configuración facial específica y distintiva.
- ✓ Poseer sentimientos específicos y distintivos.
- ✓ Derivar de procesos biológicos evolutivos.
- ✓ Manifestar propiedades motivacionales y organizativas de funciones adaptativas” (Toledo & Christian, 2014, pág. 28)

Existen deferentes clasificaciones de la inteligencia emocional pues el placer (o alegría), tristeza, desprecio, ira, sorpresa, miedo y asco, se han convertido en expresiones más comunes entre las personas.

En la siguiente figura se describen estas emociones:

Gráfico N° 3 Emociones básicas y universales



Fuente: (Toledo & Christian, 2014, pág. 28)

5.1.2. Modelos de inteligencia emocional

En el campo de la administración, la Inteligencia Emocional ha adquirido múltiples adhesiones y suele interpretarse como el conjunto de comportamientos y emociones que se muestran en la gestión de un ejecutivo (Trujillo & Rivas, 2005, pág. 16).

La inteligencia no son solo emociones simplemente, en si es la compensación dl ser humano en su entorno, como actúa y como enfrenta las situaciones.

En la última década, la inteligencia emocional IE se ha convertido en un tema esencial en ámbitos tan diversos como la educación, administración y salud, entre otros. Para la mayoría de las personas, la IE se ha hecho popular a raíz del best-seller de Goleman (Trujillo & Rivas, 2005, pág. 16).

5.1.3. Características de las empresas actuales

La empresa es una realidad de nuestra concepción teórica, de nuestro entorno, ya que detectamos y descubrimos, que no todas son iguales a las otras ya que cada una de ellas la hace diferente. (Hernández, 2011, pág. 39)

Entre las características de la empresa tenemos:

- Incremento de la separación entre propiedad y dirección de la empresa
- Mantenimiento de la competencia como elemento fundamental de la economía
- Búsqueda de un equilibrio entre los intereses propios y los de diferentes grupos de referencia.

También son características de las empresas actuales las siguientes:

- Entorno cada vez más turbulento, impredecible y agitado.
- Alta velocidad y profundidad de los cambios: procesos tremendamente vertiginosos.
- Procesos de transformación que afectan a todos los ámbitos: individual, familiar y profesional.
- Ambiente altamente competitivo con fuerte presión por resultados y eficiencia.
- La mayoría de los cambios y transformaciones escapan al control de las personas y de las organizaciones. (Uned.es, 2010, pág. 15)

5.1.4. Tipos de empresas

5.1.4.1. Organización cerrada

Según (Hernández, 2011, pág. 41) se caracteriza por ser fuertemente centralizada y jerarquizada, principio de causalidad.. Unidad económica cuyo fin es la maximización del beneficio.

Se consideran cerradas a las empresas que no interactúan en el mercado, es decir que el conocimiento es transmitido dentro de la empresa, y que no existe una deficiente comunicación pero que obedecen a una jerarquía, mediante la creación de reglas que guían el rendimiento, pues separa los personales y los derechos profesionales.

5.1.4.2. Organización anticipativa

Según (Hernández, 2011, pág. 41) pendiente la provisión de información que posibilita la determinación y control de relaciones. Paradigmas aleatorios (estadístico).

Son empresas que se bases a los cambios del meado y que realizan investigaciones de mercados constantemente, trabajan directamente bajo las condiciones del mercados.

5.1.4.3. Organización de sistema abierto

Según (Hernández, 2011, pág. 41) este sistema está caracterizado por el desequilibrio, las relaciones no lineales y las propiedades emergentes. Paradigma de complejidad.

Incorporan tanto la organización interna como las interdependencias con el entorno. Los aspectos económicos están restringidos por las estructuras sociales internas y externas.

5.1.5. Etapas del proceso empresarial

Con el propósito de poder adecuar mejor a la realidad latinoamericana el modelo de Gibb, se han hecho una serie de ajustes a las etapas, los objetivos y las principales actividades a realizar para lograr establecer una empresa. En este sentido las etapas son:

- Motivación.
- Generación de ideas de negocio.
- Conformación de oportunidad de negocio.
- Elaboración del plan de negocio.
- Consecución de recursos.
- Dar nacimiento al negocio.
- Lograr la supervivencia del negocio.
- Lograr el crecimiento del negocio (Varela & Bedoya, 2006)

5.1.6. Inteligencia emocional y el contrato de personal

Las organizaciones seleccionan a sus trabajadores a partir de sus competencias de tipo cognitivo, y en muchas ocasiones, los despiden por su falta de competencias y habilidades emocionales. (Toledo & Salvador, 2014, pág. 44)

Las organizaciones se basan en las competencias de los colaboradores pero la parte Psicosociales derivados del trabajo, en este tipo de empresa destacan la competencia laboral en vez de establecer relaciones con los compañeros y los superiores en el trabajo.

Las empresas incorporan a su organización, a directivos y supervisores con un importante nivel de inteligencia emocional. Esto supone una gran inversión, porque desde el primer momento esta habilidad impacta positivamente en el clima y el rendimiento de los equipos, así como en la cuenta de resultados. (Toledo & Salvador, 2014, pág. 44)

La calidad de las empresas depende en circunstancia del capital humano y hacen refiere a inteligencia emocional de los candidatos a un puesto determinado. En concreto, pues relaciones la capacidad de autoconocimiento y, finalmente, su capacidad para aprender.

5.1.7. Peso relativo de la productividad empresarial en cada tipo de competencias

Según un estudio dirigido por Goleman destaca:

- Destrezas técnicas y habilidades intelectuales corresponde a 1/3.
- Habilidades en inteligencia emocional, corresponde a 2/3.
- En el caso de las posiciones ejecutivas, 4/5 de los resultados se explican por las competencias en Inteligencia Emocional. (Uned.es, 2010, pág. 17)

La principal causa de fracaso de las empresas depende de los ejecutivos y su dificultad para manejarlas, ya que no trabajar en equipo y tiene relaciones interpersonales deficientes.

5.1.7.1. Ventajas de la inteligencia emocional en la empresa

Las principales ventajas son:

1. Genera un clima de confianza general en la empresa:
2. Los empleados se sienten como una parte importante de la empresa:.
3. La motivación una de las bazas de la inteligencia emocional
4. Las relaciones inter e intra-empresariales mejoran sustancialmente
5. Se forman equipos de trabajo mucho más responsables
6. Podemos observar e identificar aquellos empleados sobresalientes
7. En definitiva, la orientación de los empleados da resultados, tratando que se tomen a la empresa como su propia casa.(Steven, 2015)

Las ventajas que se deben destacar en toda organización es una comunicación eficaz, así mismo brindar bienestar a sus colaboradores y con el entorno empresarial, crear buen ambiente laboral a través de la motivación pues el servicio es la meta. Si bien es cierto esto ayuda a mejora en trabajo de equipo y fomentar relaciones efectivas con los clientes y en consecuente a la empresa.

Cuadro N° 2 Habilidades y competencias de la inteligencia emocional

APTITUDES	HABILIDADES	COMPETENCIAS
Personales	Autoconciencia	Conciencia emocional, autoevaluación precisa, confianza.
	Autorregulación	Autocontrol, confiabilidad, escurpulosidad.
	Motivación	Afán de triunfo, compromiso, iniciativa, optimismo.
Sociales	Empatía	Comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse.
		Orientación hacia el servicio, aprovechar de la adversidad.
		Conciencia política.
	Habilidades sociales	Influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo.
		Canalización de cambios, creador de vínculos, colaboración y cooperación
		Habilidades de equipo.

Fuente: (Tay, s/f, pág. 33)

5.1.8. Habilidades de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional, es la capacidad que tiene una persona para conocer e interpretar las emociones humanas, tanto externas como internamente. Una persona con “inteligencia emocional” es capaz de conocer y controlar sus propias emociones, las de otras personas y las de un grupo de personas.

Según el modelo de Daniel Goleman, las competencias de la inteligencia emocional se dividen en “intrapersonales” e “interpersonales”. La primera categoría se ocupa de las emociones propias de cada persona, la segunda trata de las interacciones emocionales entre dos o más personas.

Para que cada persona seamos mejor, podamos conseguir nuestros objetivos y disponer de unas mejores relaciones con las demás personas, hemos de conocer las cinco competencias de la inteligencia emocional.

5.1.8.1. Autoconciencia

La autoconciencia es la capacidad de centrar la atención en tu propio estado emocional en cualquier situación, así como ser capaz de procesar con eficacia este estado y usar lo que sabes para tener mejores acciones futuras. Digamos que estás enojado, si eres una persona consciente de ti misma, no sólo sabes que estás enojado, sino que también puedes determinar la causa de la ira, y así utilizar este conocimiento para decidir qué hacer, evitando una reacción descontrolada que te puede ocasionar problemas. (Accionesdesarrollo, 2011)

La intuición y las sensaciones viscerales constituyen un índice de nuestra capacidad para captar mensajes procedentes del almacén interno de recuerdos emocionales, nuestro patrimonio personal de sabiduría y sensatez, una habilidad que se asienta en la conciencia de uno mismo una habilidad clave en la que se basan tres competencias emocionales:

Conciencia emocional: reconocer nuestras emociones y sus defectos.

Las personas dotadas de esta competencia:

- . Saben qué emociones están sintiendo y por qué.
- . Comprenden los vínculos existentes entre sus sentimientos, sus palabras y sus acciones.

- . Conocen el modo en que sus sentimientos influyen sobre su rendimiento.
- . Tienen un conocimiento básico de sus valores y de sus objetivos.

Valoración adecuada de uno mismo: conocer nuestros recursos y nuestras limitaciones internas.

Las personas dotada de esta competencia:

- . Son conscientes de sus puntos fuertes y de sus puntos débiles.
- . Reflexionan y son capaces de aprender de la experiencia.
- . Son sensibles al aprendizaje sincero de la experiencia, a los nuevos puntos de vista, a la formación.

Continúa y al desarrollo de sí mismos.

- . Cuentan con un sentido del humor que les ayuda a tomar distancia de sí mismos.

Confianza en uno mismo:

Una sensación muy clara de nuestro valor y de nuestras capacidades.

Las personas dotada de esta competencia:

- Manifiestan confianza en sí mismos y poseen “presencia”.
- Pueden expresar puntos de vista impopulares y defender sin apoyo de nadie lo que consideran correcto
- Son emprendedores y capaces de asumir decisiones importantes a pesar de la incertidumbre y las presiones.

5.1.8.2. La autodisciplina

- la capacidad de controlar nuestros impulsos y sentimientos conflictivos
- depende del trabajo combinado de los centros emocionales y los centros ejecutivos situados en la región pre frontal. Ambas habilidades primordiales
- el control de los impulsos y la capacidad de hacer frente a los contratiempos – constituyen el núcleo esencial de las cinco competencias emocionales siguientes: (Márquez)

5.1.8.3. Autorregulación

La autorregulación te da la opción de seleccionar la emoción que deseas experimentar en un momento dado, en cada situación particular. Este proceso requiere de mucha práctica y una considerable cantidad de auto-control, para tener el dominio que te permitirá conseguir tener el control de tus emociones, sin que llegues a ser víctima de acciones de otras personas.

Hay que señalar, sin embargo, que la autorregulación es más que hacer caso omiso de las emociones negativas, tratando de pasarlas por alto. Es un proceso activo que requiere un considerable entrenamiento y el enfoque necesario para poderlo llevar a cabo.

No se trata de reprimir las emociones con sus energías correspondiente, sino saberlas controlar y hacer uso de esas energías en algo bueno para la persona. (Accionesdesarrollo, 2011)

- Autocontrol: vigilar los impulsos y las emociones.
- Confiabilidad: mantener patrones adecuados de honestidad e integridad.
- Conciencia (compromiso consigo mismo): asumir las responsabilidades del desempeño profesional.
- Adaptabilidad: flexibilidad en el manejo de las situaciones de cambio.
- Innovación: sentirse a gusto con nueva información, nuevas ideas y situaciones. (Fulquez, 2011).

5.1.8.4. Automotivación

Auto-motivación, te permite utilizar tus emociones para lograr cambios positivos en tu vida a través de la búsqueda de tus metas, sin importar los obstáculos que vayas encontrando en tu camino. Este proceso requiere el ir enfocando las emociones, por completo, hacia la positividad, el optimismo, la confianza y la persistencia. Es esencial la liberación de la energía de las emociones negativas, reconduciendo esta desde lo que podría ser posibles reacciones emocionales negativas, hacia acciones encaminadas hacia los objetivos propuestos, para lograr de este modo la auto-motivación. (Accionesdesarrollo, 2011)

- Impulso hacia el logro: esfuerzo por perfeccionar o alcanzar un modelo de excelencia laboral.
- Compromiso: implicarse con las metas del grupo u organización.
- Iniciativa: actuar ante las oportunidades.
- Optimismo: persistencia en el logro de objetivos aunque haya obstáculos

5.1.8.5. Empatía

La empatía, en la inteligencia emocional, es la capacidad de poder sentir lo que otra persona está sintiendo, y así poder ver y sentir la vida desde la perspectiva de otro. Esto te permite darte cuenta del estado emocional de otro, de forma racional y eficaz. Es la mejor manera de poder guiar a otros, a un estado de positividad y optimismo. (Accionesdesarrollo, 2011)

- Comprensión de los otros: percibir los sentimientos y perspectivas de los compañeros de trabajo.
- Desarrollo de los otros: estar atentos a las necesidades de desarrollo de los otros y reforzar sus habilidades.
- Servicio de orientación: anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades reales del cliente.
- Diversificación: cultivar las oportunidades laborales en los distintos tipos de personas.
- Conciencia política: ser capaz de captar y comprender las corrientes emocionales del grupo, así como el poder de las relaciones entre sus miembros. (Fulquez, 2011).

5.1.8.6. Fomentar las relaciones (habilidades sociales)

Para fomentar las relaciones se requiere poder demostrar, de forma sincera un interés emocional y entendimiento por los demás. Las acciones y palabras deben reflejar el debido respeto hacia el esfuerzo de los demás, con un objetivo de compromiso y trabajo en equipo. (Accionesdesarrollo, 2011)

Influencia: idear y realizar adecuadamente tácticas efectivas de persuasión.

Comunicación: saber escuchar abiertamente al resto y elaborar mensajes convincentes.

Manejo de conflictos: saber negociar y resolver los desacuerdos que se presenten dentro del equipo de trabajo.

Liderazgo: capacidad de inspirar y guiar a los individuos y al grupo en su conjunto.

Catalizar el cambio: iniciador o administrador de las situaciones nuevas.

Construir lazos: alimentar y reforzar las relaciones interpersonales dentro del grupo.

Colaborar y cooperar: trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.

Trabajar en equipo: ser capaz de crear sinergia para la consecución de metas colectivas.
(Fulquez, 2011, pág. 51)

5.2. HIPÓTESIS

5.2.1. Hipótesis General

Si se implementan Herramientas de Inteligencia Emocional para la Gestión Empresarial en la COAC Educadores de Chimborazo, permitirá controlar la gestión y evaluar la eficacia.

5.2.2. Hipótesis Específica

- Si develamos las teorías de Herramientas de Inteligencia Emocional en el ámbito internacional y nacional lograremos tener un conocimiento amplio acerca de su aplicación.
- Con el desarrollo de un procedimiento para la implementación de Herramientas de Inteligencia Emocional en la COAC “Educadores de Chimborazo” tendremos un directriz para llevar a cabo la aplicación.
- Mediante los resultados obtenidos con la implementación de Herramientas de Inteligencia Emocional podremos emitir una recomendación y mejorar la Gestión Empresarial.

5.3. Variables

5.3.1. Variable Independiente

Control de las Herramientas de Inteligencia Emocional

5.3.2. Variable Dependiente

Medir la Gestión Empresarial de la COAC Educadores de Chimborazo

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

6.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que utilizaremos en este caso para la implementación de Herramientas de Inteligencia Emocional en la Cooperativa “Educadores de Chimborazo” será de tipo mixta ya que se tomará en cuenta parámetros de tipo cualitativo para emitir un análisis crítico, opiniones, para explicar las razones de los diferentes aspectos y su comportamiento, y cuantitativo con el fin de examinar datos de manera numérica utilizando métodos estadísticos.

6.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Iniciaremos con una investigación exploratoria descriptiva, posteriormente a la correlacional y por ultimo llegar a la explicativa

6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

6.3.1. Población

El total de la población para la presente investigación de la COAC “Educadores de Chimborazo” es de 14 Empleados por lo tanto podemos decir que la población es finita y no sería necesario ocupar una fórmula para hallar la muestra.

6.3.2. Muestra

Por ser una población relativamente pequeña se tomara el 100% de la población objeto de estudio, misma que son 14 funcionarios de la cooperativa.

6.4. MÉTODOS, TECNICAS E INSTRUMENTOS

Descriptivo.-En esta investigación se analizará los datos reunidos para descubrir así, cuales variables están relacionadas entre sí. La Investigación Descriptiva, nos ayudará a describir la situación, fenómeno, proceso o hecho social para formular, en base a esto, hipótesis precisas.

Inductivo deductivo, - Para información de las herramientas de Inteligencia Emocional en la Gestión Empresarial de la COAC “Educadores de Chimborazo” se requiere un análisis y resumen de datos, con el fin de manejar los datos estadísticos previo a un análisis, mapas estratégicos y cuadros de mando.

Revisión Bibliográfica: Comprende todas las actividades relacionadas con la búsqueda de información escrita sobre un tema acotado previamente y sobre el cual, se reúne y discute críticamente, toda la información recuperada y utilizada.

Encuesta: Mediante esta técnica basada en entrevistas, a un número considerable de personas, utilizando cuestionarios, efectuados en forma personal, telefónica, o correo, me permitirá indagar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, conocimientos, modos y calidad de vida, dentro de la cooperativa Educadores de Chimborazo.

6.5. RESULTADOS

6.5.1. Aplicación de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC “Educadores de Chimborazo”

Área de trabajo

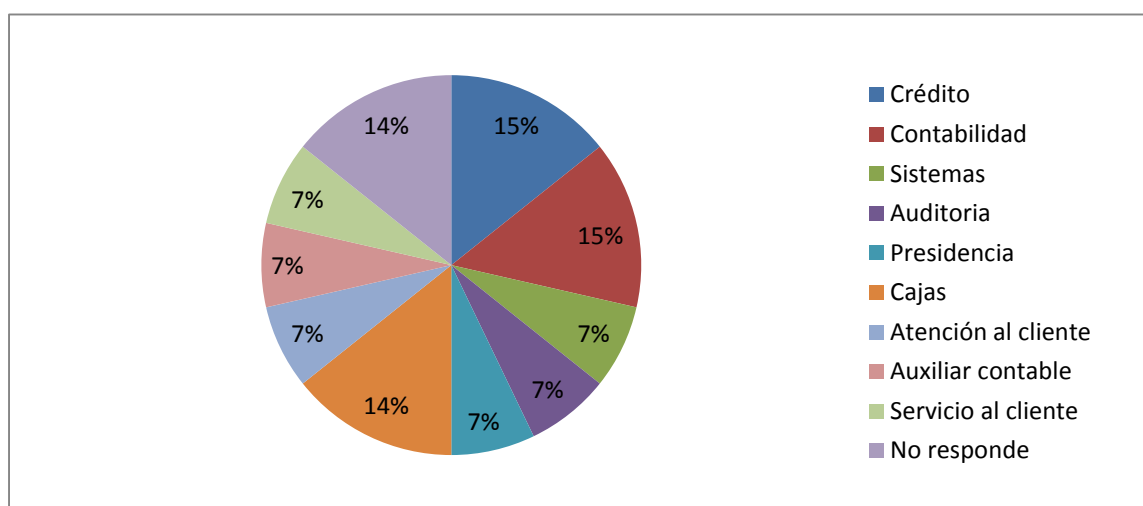
Cuadro N° 3 Área de trabajo

VARIABLE	Fa	Fr
Crédito	2	15%
Contabilidad	2	15%
Sistemas	1	7%
Auditoria	1	7%
Presidencia	1	7%
Cajas	2	14%
Atención al cliente	1	7%
Auxiliar contable	1	7%
Servicio al cliente	1	7%
No responde	2	14%
TOTAL	14	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

Gráfico N° 4 Área de trabajo



Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La mayor parte de las personas encuestadas responden que trabajan en un 15% el área de crédito y contabilidad y en caja, mientras que la población restante respondió que trabajan en las siguientes áreas como contabilidad, sistemas, auditoria, atención al cliente, auxiliar contable y servicio al cliente.

EDAD

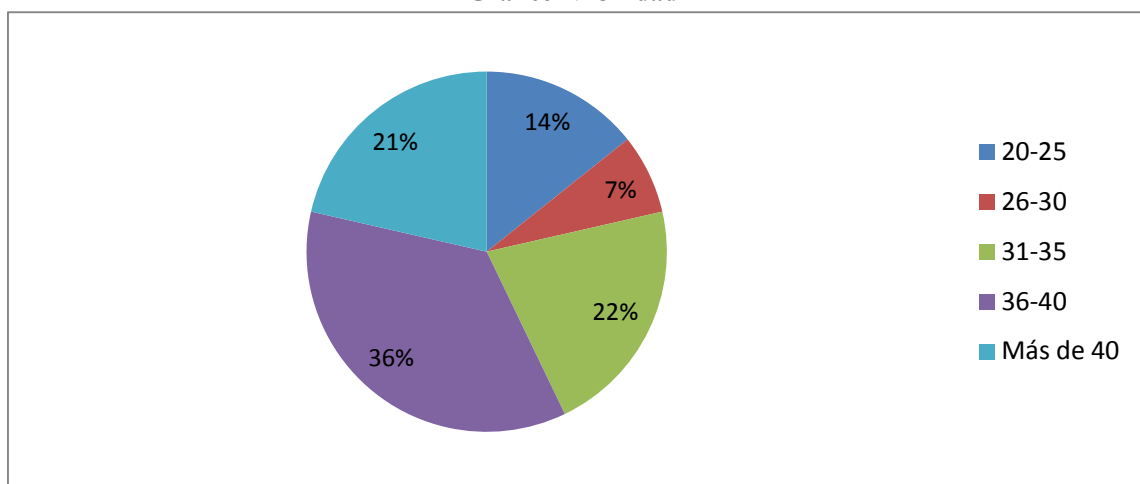
Cuadro N° 4 Edad

VARIABLE	Fa	Fr
20-25	2	14%
26-30	1	7%
31-35	3	22%
36-40	5	36%
Más de 40	3	21%
TOTAL	14	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

Gráfico N° 5 Edad



Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayor parte de la población encuestada respondieron que se encuentran en la edad de 36 y 40 años siendo una población económicamente activa e independiente, mientras que otra parte importante de la empresa se encuentra en la edad de 31 y 35 años, siendo dueños de sus actos personales y laborales, mientras que las personas con más de 40 años, tienen la experiencia suficiente para tomar sus propias decisiones sin lastimar a sus compañeros de trabajo e impulsar a los de menor edad como los jóvenes de 20 a 25 años, y de 26 a 30 años.

GÉNERO

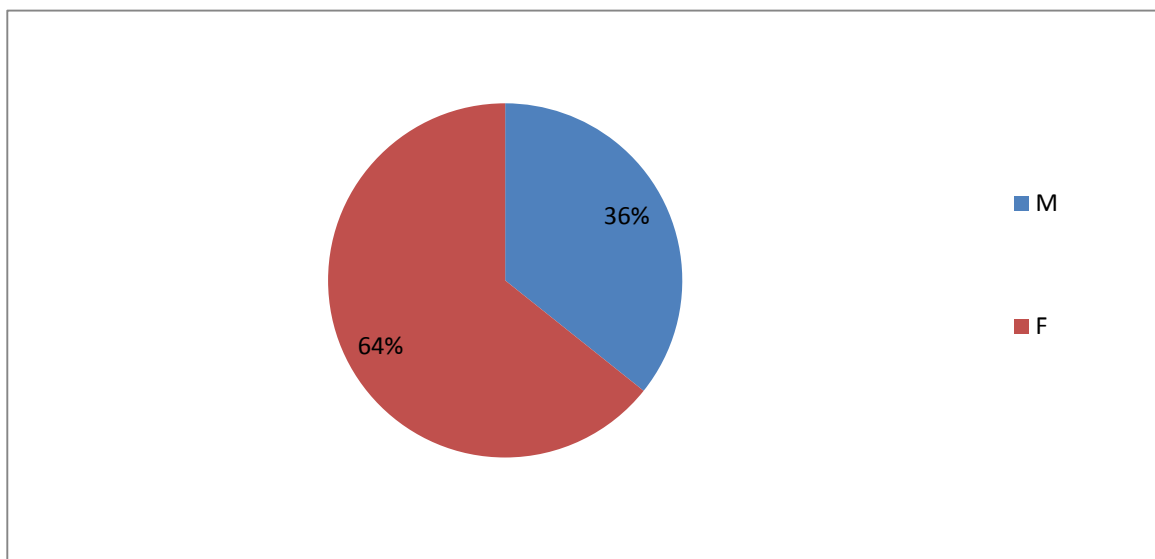
Cuadro N° 5 Género

VARIABLE	Fa	Fr
Masculino	5	36%
Femenino	9	64%
TOTAL	14	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

Gráfico N° 6 Género



Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayor parte de las personas encuestadas son de género femenino con el 64%, siendo ellas las impulsadoras de una buena inteligencia emocional, mientras que la otra parte de la población encuestada es de género masculino, siendo ellos el equilibrio de las emociones.

Años que labora en la empresa

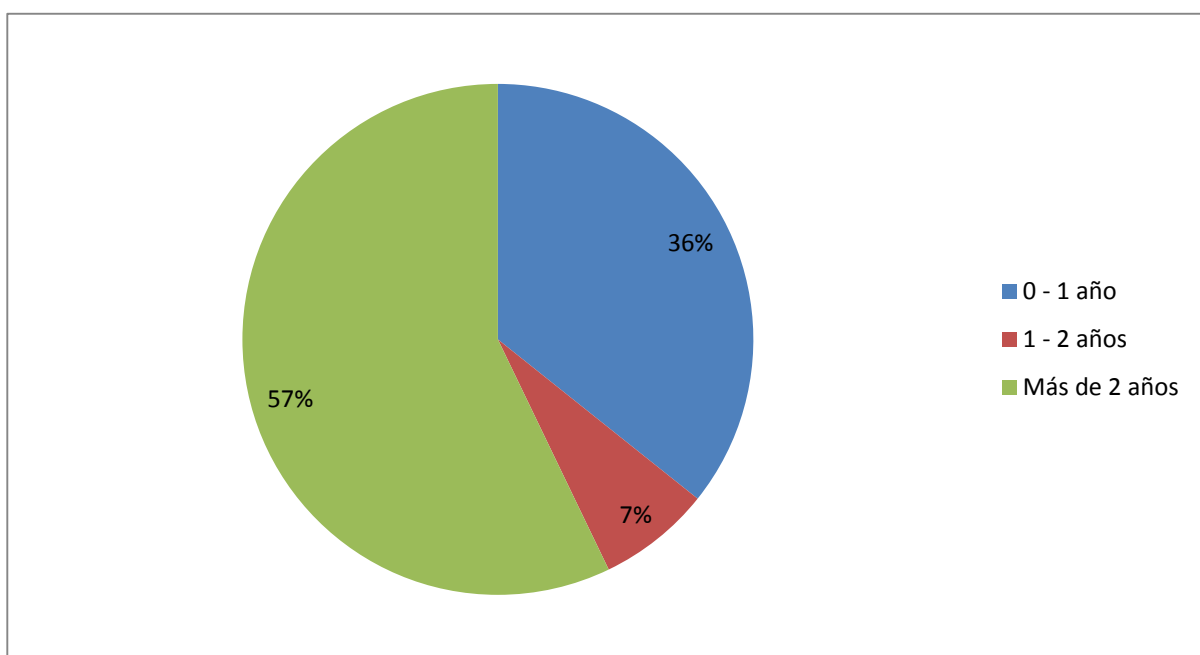
Cuadro N° 6 Años de labor

VARIABLE	Fa	Fr
0 - 1 año	5	36%
1 - 2 años	1	7%
Más de 2 años	8	57%
TOTAL	14	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

Gráfico N° 7 Años de labor



Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayor parte de las personas encuestadas responden que los años que laboran en la empresa es más de 2 años con el 57%, ya que su desempeño laboral les hizo merecedores del cargo que ocupan dentro de la empresa, mientras que la otra parte de la población se trabaja 1 año tiempo fundamental para demostrar a la empresa sus actitudes y aptitudes, teniendo también a los trabajadores de 2 años de labor.

Pregunta N°1 Tengo muchas dificultades a la hora de tener que tomar decisiones

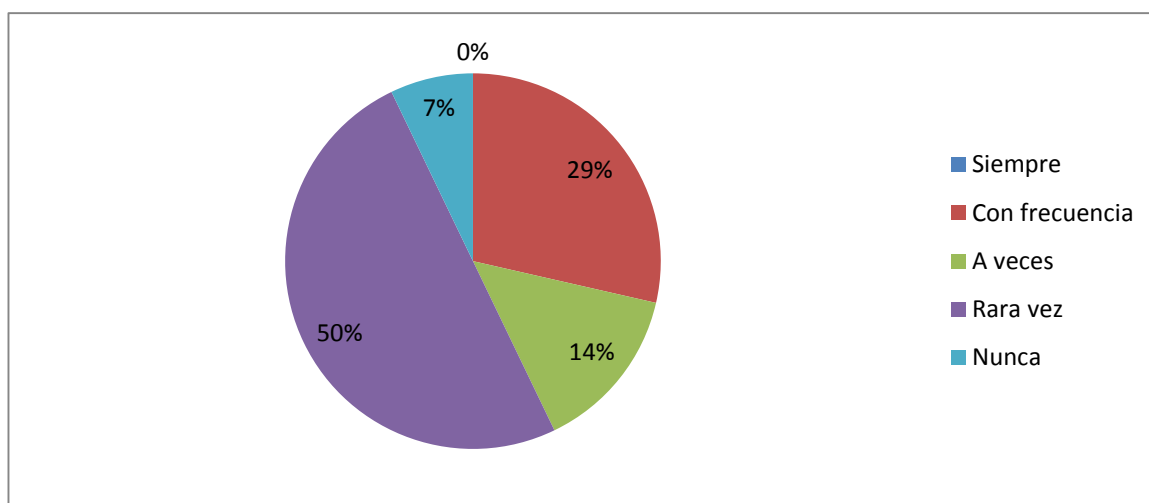
Cuadro N° 7 Dificultad a la hora de tomar decisiones

VARIABLE	Fa	Fr
Siempre	0	0%
Con frecuencia	4	29%
A veces	2	14%
Rara vez	7	50%
Nunca	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

Gráfico N° 8 Dificultad a la hora de tomar decisiones



Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 50% de los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda. Rara vez tienen dificultad para tomar decisiones, esto se debe al nivel y actividad realizan dentro de la cooperativa, la toma de decisiones dentro de la cooperativa depende del nivel y cago dentro la institución, si bien es cierto la toma decisiones es tomada desde el nivel directo y los empleados son los ejecutores de la misma.

Pregunta N°2 Disfruto con las actividades sociales

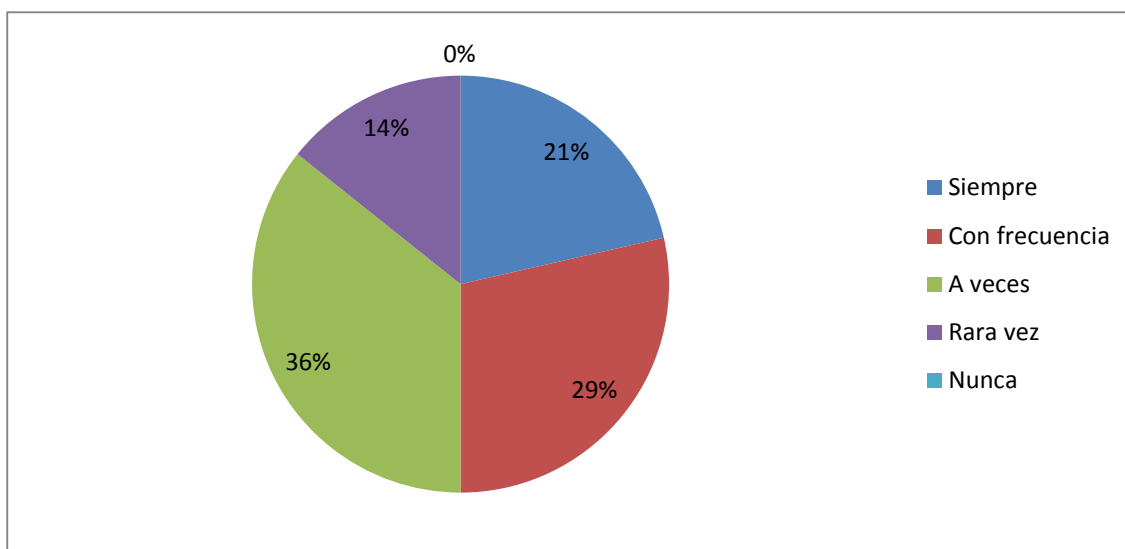
Cuadro N° 8 Disfruta las actividades sociales

VARIABLE	Fa	Fr
Siempre	3	21%
Con frecuencia	4	29%
A veces	5	36%
Rara vez	2	14%
Nunca	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

Gráfico N° 9 Disfruta las actividades sociales



Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 36% de la población objeto de estudio responde que a veces disfrutan con las actividades sociales, siendo esta la mayor parte de la población encuestada respondió que siempre o con frecuencia y veces disfrutan las actividades sociales ya que son programas recreativos que ayudan a un equilibrio psicológico, biológico, social y espiritual, rompiendo las rutinas monótonas y repetitivas, mientras que la población restante respondió que rara vez lo disfrutan.

Pregunta N° 3 Experimento muchos cambios emocionales a lo largo del día.

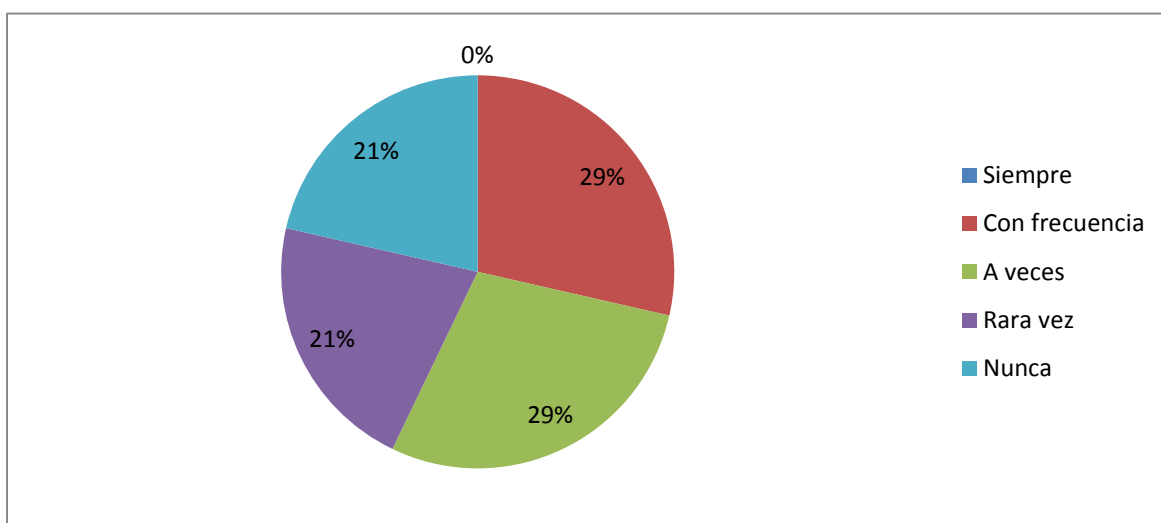
Cuadro N° 9 Experimenta cambios emocionales

VARIABLE	Fa	Fr
Siempre	0	0%
Con frecuencia	4	29%
A veces	4	29%
Rara vez	3	21%
Nunca	3	21%
TOTAL	14	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

Gráfico N° 10 Experimenta cambios emocionales



Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 29% de la población objeto de estudio responde que, con frecuencia y a veces experimentan muchos cambios emocionales a lo largo del día ya que al estar en constante relación con la sociedad hace que despierte distintos sentimientos emocionales en los trabajadores, mientras que la población restante responde que rara vez experimenta sensaciones nuevas a lo largo del día.

Pregunta N° 4 No me avergüenzo cuando cometo un error.

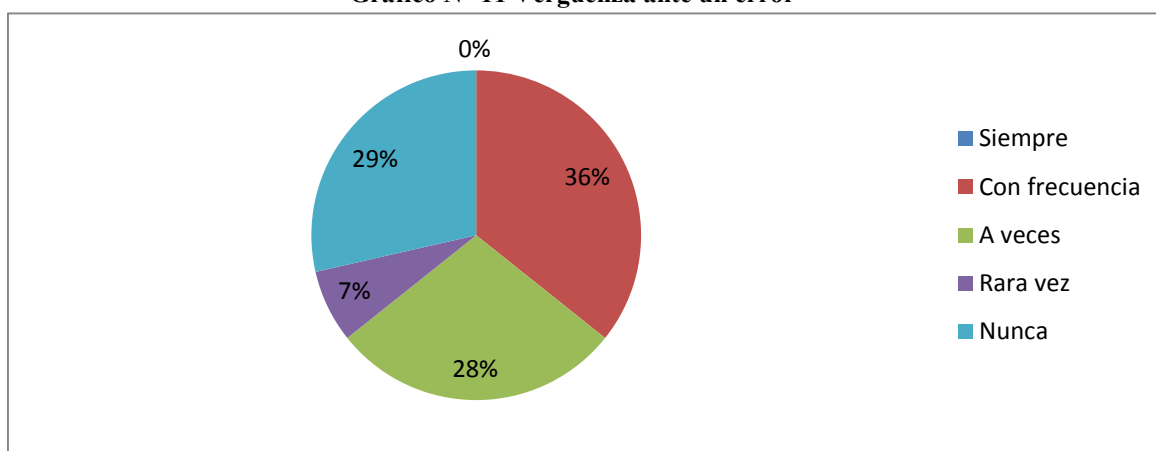
Cuadro N° 10 Vergüenza ante un error

VARIABLE	Fa	Fr
Siempre	0	0%
Con frecuencia	5	36%
A veces	4	28%
Rara vez	1	7%
Nunca	4	29%
TOTAL	14	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

Gráfico N° 11 Vergüenza ante un error



Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 36% de la población objeto de estudio responde que, con frecuencia no se avergüenzan cuando cometo un error ya que el cometer un error no les hace ser una persona de lo peor al contrario les fortalece, entendiendo que un error no es caída al contrario mejoran su puesto de trabajo teniendo la precaución de no caer en el mismo error, mientras que la población restante responde que rara no se sienten avergonzados ya que su autoestima se decae por su error cometido.

Pregunta N° 5 No demuestro mis auténticos sentimientos ante los demás

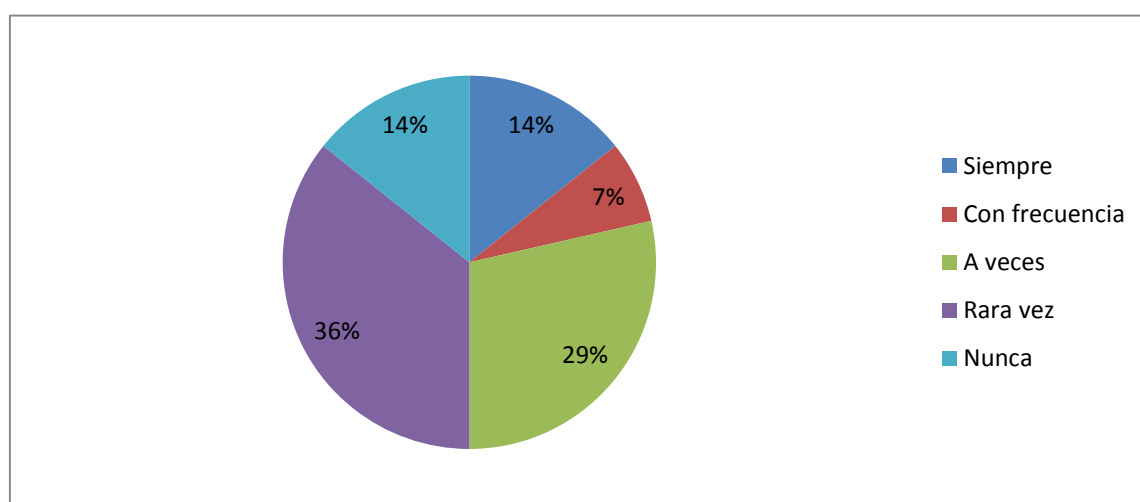
Cuadro N° 11 Demuestra sus sentimientos

VARIABLE	Fa	Fr
Siempre	2	14%
Con frecuencia	1	7%
A veces	4	29%
Rara vez	5	36%
Nunca	2	14%
TOTAL	14	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

Gráfico N° 12 Demuestra sus sentimientos



Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 36% de la población objeto de estudio responde que rara vez no demuestran sus auténticos sentimientos ante los demás ya que estos de una manera u otra afectan a su lugar de trabajo razón por la cual maquillan su estado anímico tratando de mantener un equilibrio laboral, otra razón puede ser el miedo a sentirse rechazado o creer que no le van a entender y no se da cuenta de que el daño se lo hace al reprimirse, mientras que la población restante responde que siempre demuestran sus verdaderos sentimientos ya que prefieren decir lo que sienten mejorando la autoestima y comunicándose de forma asertiva.

Pregunta N° 6 Suelo tomar con humor mis fallos.

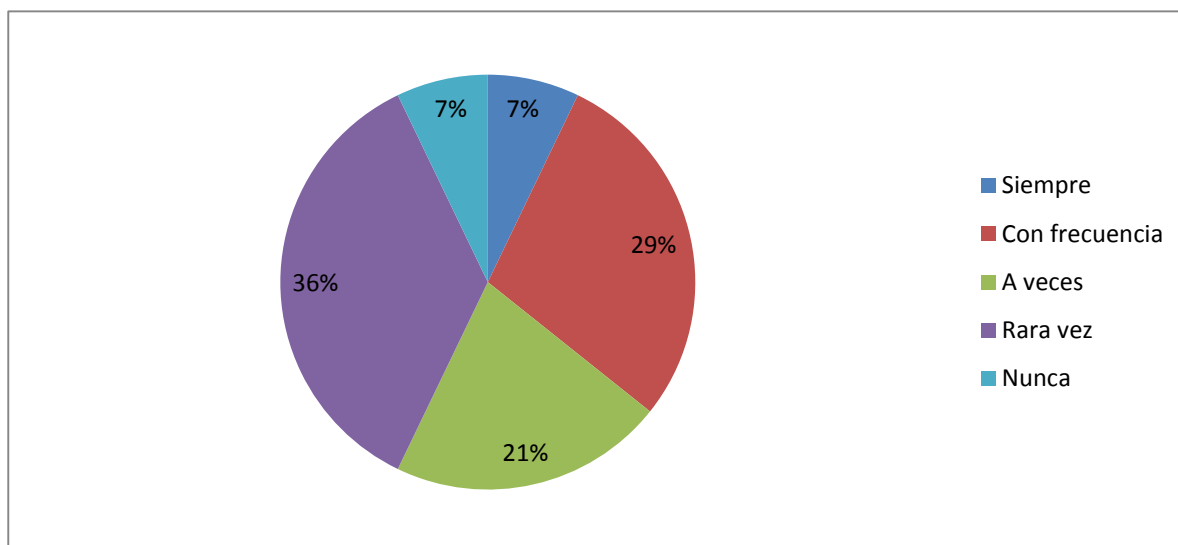
Cuadro N° 12 Toma con humor los fallos

VARIABLE	Fa	Fr
Siempre	1	7%
Con frecuencia	4	29%
A veces	3	21%
Rara vez	5	36%
Nunca	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

Gráfico N° 13 Toma con humor los fallos



Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 36% de la población objeto de estudio responde que rara vez suelen tomar con humor sus fallos, el 29% responden que con frecuencia ya que un tropiezo no es caída entendiendo que el amargarse por un fallo no vale la pena al contrario pasan la página y el siguiente día será mejor, mientras que una cuarta parte responden que siempre toman con humor los fallos cometidos ya que su estado anímico personal y laboral está en perfecto equilibrio evitando un mal ambiente laboral, mientras que la población restante responde que nunca suelen toma con humor sus fallos por que su estado de ánimo porque sabe que está mal teniendo un desequilibrio afectando su psiquis personal.

Pregunta N° 7 Dudo de mis sentimientos

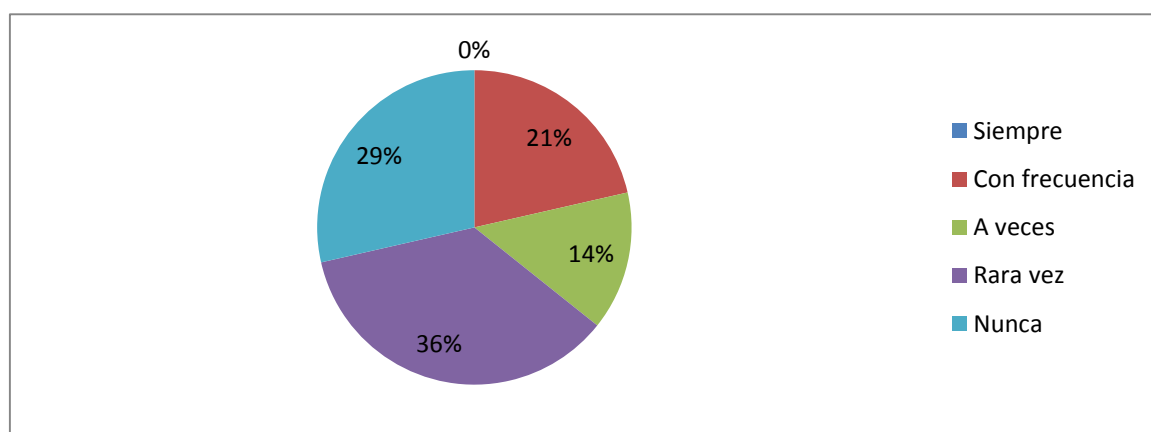
Cuadro N° 13 Duda de sus sentimientos

VARIABLE	Fa	Fr
Siempre	0	0%
Con frecuencia	3	21%
A veces	2	14%
Rara vez	5	36%
Nunca	4	29%
TOTAL	14	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

Gráfico N° 14 Duda de sus sentimientos



Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 36% de la población objeto de estudio responde que rara vez dudan de sus sentimientos esto se debe a que no tienen la suficiente confianza personal y laboral para poder tener en claro y confiar sus sentimientos, afectando su autoestima y ambiente laboral, mientras que la población restante responde que siempre dudan de sus sentimientos teniendo una bipolaridad sentimental afectando la confianza personal con los colegas de trabajo.

Pregunta N° 8 Evito a las personas que me hacen sentir inferior, culpable o avergonzado.

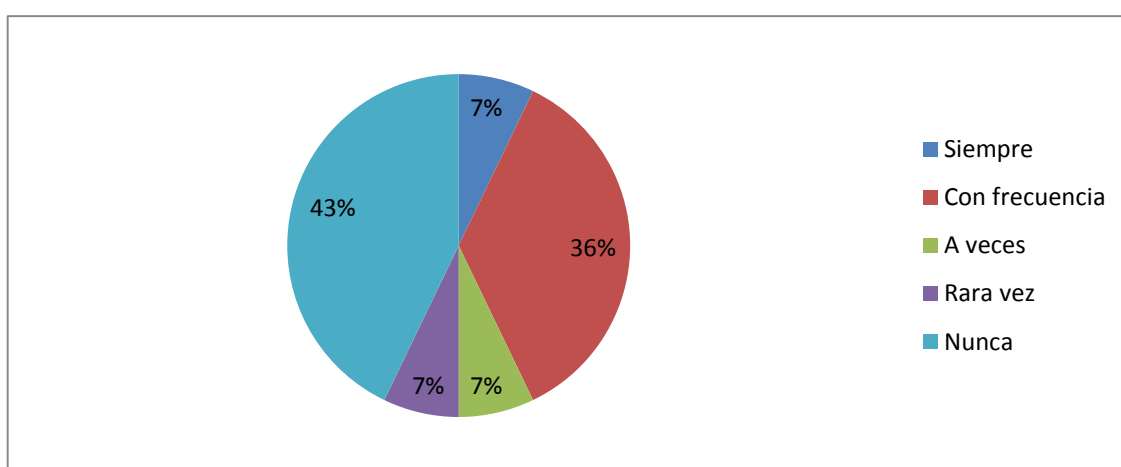
Cuadro N° 14 Evita a las personas

VARIABLE	Fa	Fr
Siempre	1	7%
Con frecuencia	5	36%
A veces	1	7%
Rara vez	1	7%
Nunca	6	43%
TOTAL	14	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

Gráfico N° 15 Evita a las personas



Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 43% de la población objeto de estudio responde que nunca evitan a las personas que les hacen sentir inferior, culpables o avergonzados ya que ellos tienen un equilibrio personal demostrando a los demás que los comentarios de ciertas personas no afecta el autoestima personal, mientras que una cuarta parte de la población responde que con frecuencia, o rara vez y a veces, evitan a las personas que les hacen sentir inferior, para evitar conflictos con los colegas o hacerse daño en su autoestima, mientras que la población restante responde que siempre evitan a las personas evitando confortamientos y sentirse inferior a ellos.

Pregunta N° 9 Me amargo dándole muchas vueltas a la cabeza incluso con temas sin importancia

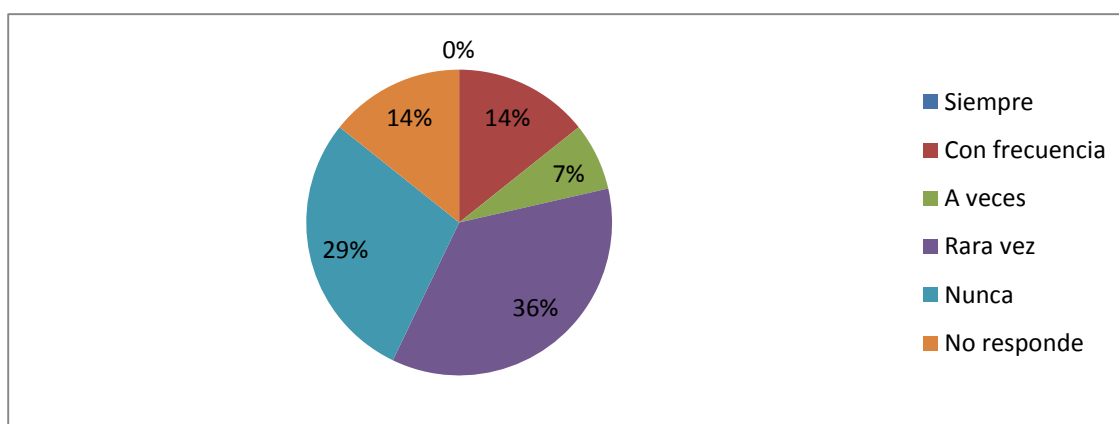
Cuadro N° 15 Se amarga

VARIABLE	Fa	Fa
Siempre	0	0%
Con frecuencia	2	14%
A veces	1	7%
Rara vez	5	36%
Nunca	4	29%
No responde	2	14%
TOTAL	14	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

Gráfico N° 16 Se amarga



Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 36% de la población objeto de estudio responde que rara vez se amargan dándole muchas vueltas a la cabeza incluso con temas sin importancia ya que la presión laboral o rutina cotidiana es monótona y repetitiva hace que los trabajadores reaccionen de mal humor ante situaciones sin importancia, mientras que la población restante responde que nunca se amargan por cosas insignificantes ya que ante cualquier malestar tienden a reaccionar de una marea tranquila y responsable evitando agrandar los problemas laborales.

Pregunta N° 10 No puedo dejar de sentirme inquieto ante la presencia de gente extraña.

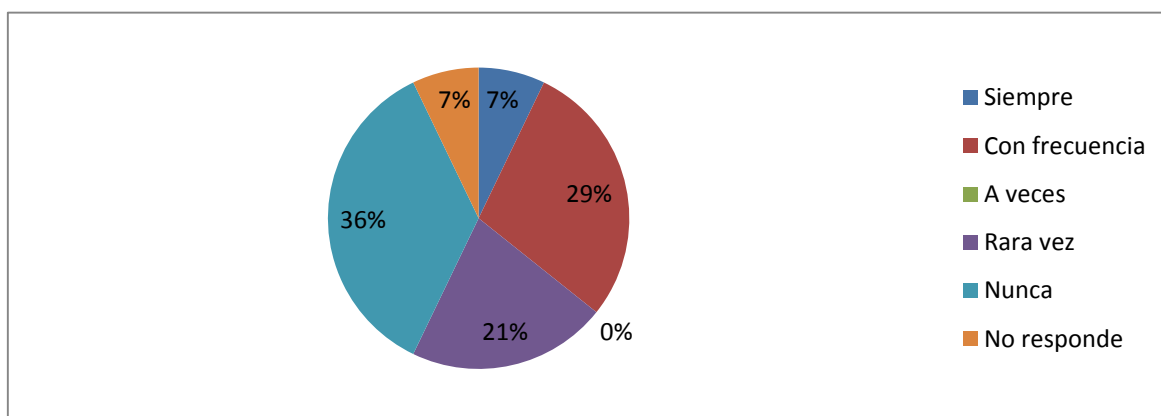
Cuadro N° 16 Se siente inquieto

VARIABLE	Fa	Fr
Siempre	1	7%
Con frecuencia	4	29%
A veces	0	0%
Rara vez	3	21%
Nunca	5	36%
No responde	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

Gráfico N° 17 Se siente inquieto



Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 36% de la población objeto de estudio responde que nunca pueden dejar de sentirse inquietos ante la presencia de gente extraña ya que de una u otra manera piensan que su puesto de trabajo esta en juego razón por la cual hay una tensión en el ambiente laboral, mientras que la población restante responden que rara vez o con frecuencia se sienten inquietos por la presencia de ciertas personas ya que su trabajo demanda la presencia de gente extraña en la empresa.

Pregunta N° 11 Soy alegre y divertido

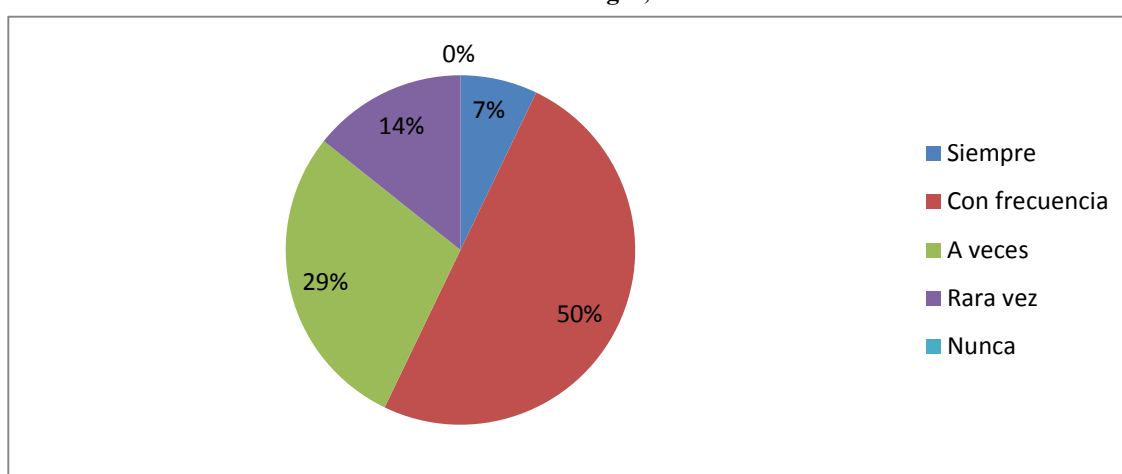
Cuadro N° 17 Es alegre, divertido

VARIABLE	Fa	Fr
Siempre	1	7%
Con frecuencia	7	50%
A veces	4	29%
Rara vez	2	14%
Nunca	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

Gráfico N° 18 Es alegre, divertido



Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

ANÁLISIS

El 50% de la población objeto de estudio responde que con frecuencia son alegres y divertidos, su estado de ánimo depende del equilibrio entre lo personal, familiar, laboral y social haciendo su lugar de trabajo un lugar placentero y acogedor para toda persona que pueda llegar a la empresa, mientras que la población restante responde que a veces o rara vez son alegres y divertidos ya que en ocasiones existe tensión en el lugar de trabajo por la responsabilidad misma que demanda la empresa.

Pregunta N° 12 Busco excusas para escaparme de las situaciones que me provocan malestar

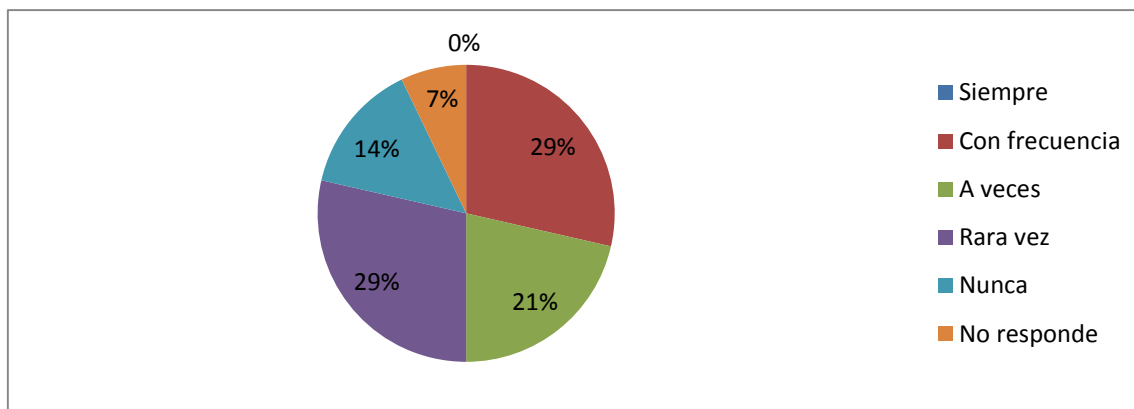
Cuadro N° 18 Excusas ante el malestar

VARIABLE	Fa	Fr
Siempre	0	0%
Con frecuencia	4	29%
A veces	3	21%
Rara vez	4	29%
Nunca	2	14%
No responde	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

Gráfico N° 19 Excusas ante el malestar



Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 29% de la población objeto de estudio responden que rara vez, y con frecuencia buscan excusas para escaparse de las situaciones que les provoca malestar, pues el huir no es la solución ya que tarde o temprano hay que solucionar la causa de malestar en la empresa, mientras que una cuarta parte de la población responde que con frecuencia busca excusas para escaparse del malestar dando a entender que no tiene la capacidad suficiente para aceptar ciertos retos de la vida, mientras que la población restante dice que nunca huye de los conflictos empresariales al contrario ayudan a solucionar los problemas mejorando así el ambiente laboral.

Pregunta N° 13 Cuando presencia una injusticia

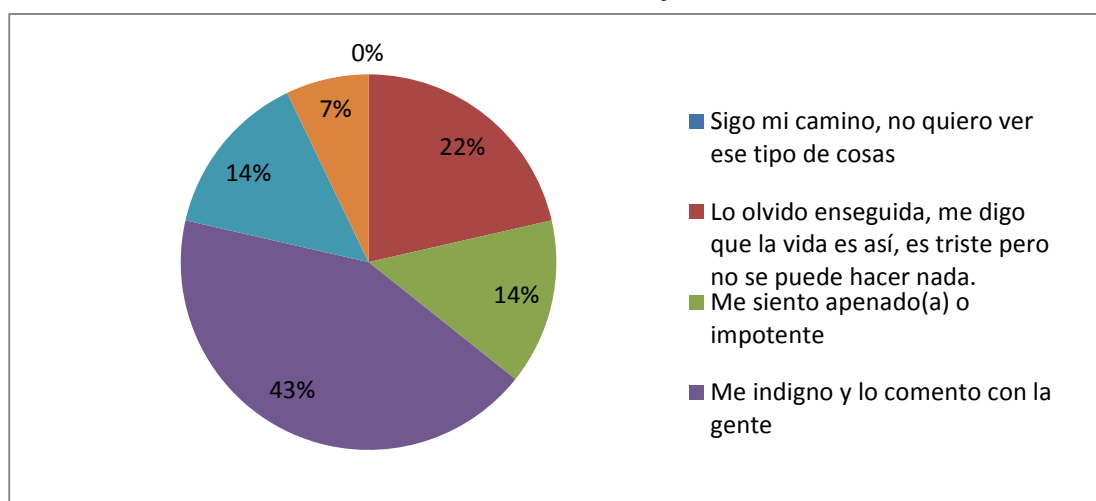
Cuadro N° 19 Presencia injusticias

VARIABLE	Fa	Fr
Sigo mi camino, no quiero ver ese tipo de cosas	0	0%
Lo olvido enseguida, me digo que la vida es así, es triste pero no se puede hacer nada.	3	22%
Me siento apenado(a) o impotente	2	14%
Me indigno y lo comento con la gente	6	43%
Intento hacer algo	2	14%
No responde	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

Gráfico N° 20 Presencia injusticias



Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

ANÁLISIS INTERPRETACIÓN

El 43% de la población objeto de estudio responden que se indignan y lo comentan con la gente cuando presencian una injusticia a fin de buscar soluciones y mejorar la productividad de la empresa, mientras que una cuarta parte dice que lo olvidan enseguida para evitar conflictos mayores con el personal de la empresa, mientras que otra parte de los encuestados responden que se sienten apenados o impotentes ante las injusticias ya que su cargo laboral no es suficiente mente importante para opinar, mientras que una mínima parte de los encuestados intentan hacer algo por las injusticias poniendo en juego su cargo laboral.

Pregunta N° 14 Cuando tienen que hablar en público:

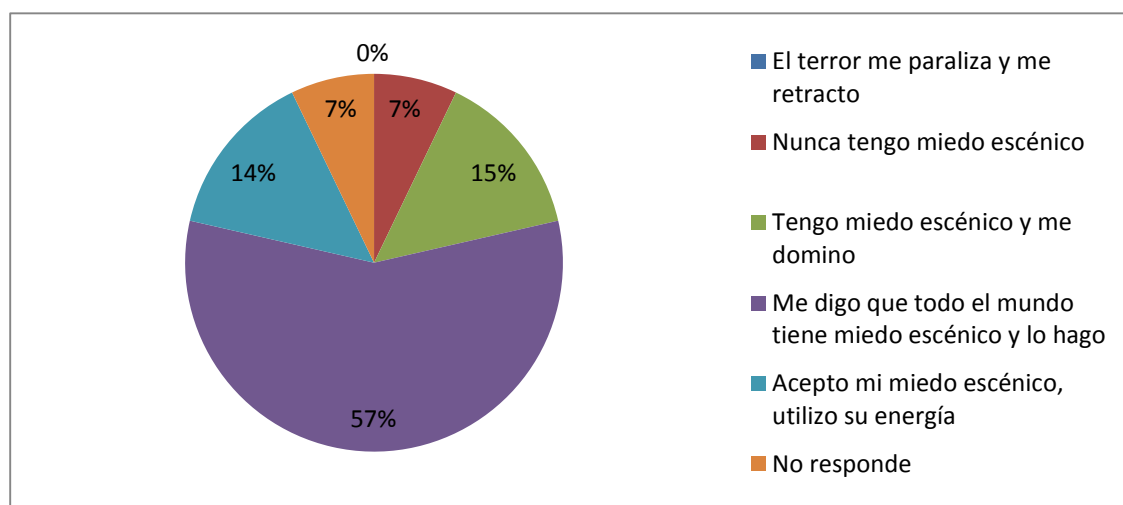
Cuadro N° 20 Habla en público

VARIABLE	Fa	Fr
El terror me paraliza y me retracto	0	0%
Nunca tengo miedo escénico	1	7%
Tengo miedo escénico y me domino	2	15%
Me digo que todo el mundo tiene miedo escénico y lo hago	8	57%
Acepto mi miedo escénico, utilizo su energía	2	14%
No responde	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

Gráfico N° 21 Habla en publico



Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 57% de la población objeto de estudio responden que cuando tienen que hablar en público se dicen que todo el mundo tienen miedo escénico y lo hacen demostrándose a sí mismos que todos tienen las capacidades y recursos suficientes para dirigirse a un grupo de personas, dándose una terapia anímica al pensar que los demás también tienen miedo, mientras que una parte importante de la empresa dice que tienen miedo escénico y se dominan, y que aceptan su miedo escénico limitándose a dirigirse ante el público por el pánico escénico ya que no tienen mucha experiencia, mientras que la población restante responden que nunca tienen miedo escénico aceptando nuevos retos en su vida laboral.

Pregunta N° 15 Si recibe un elogio

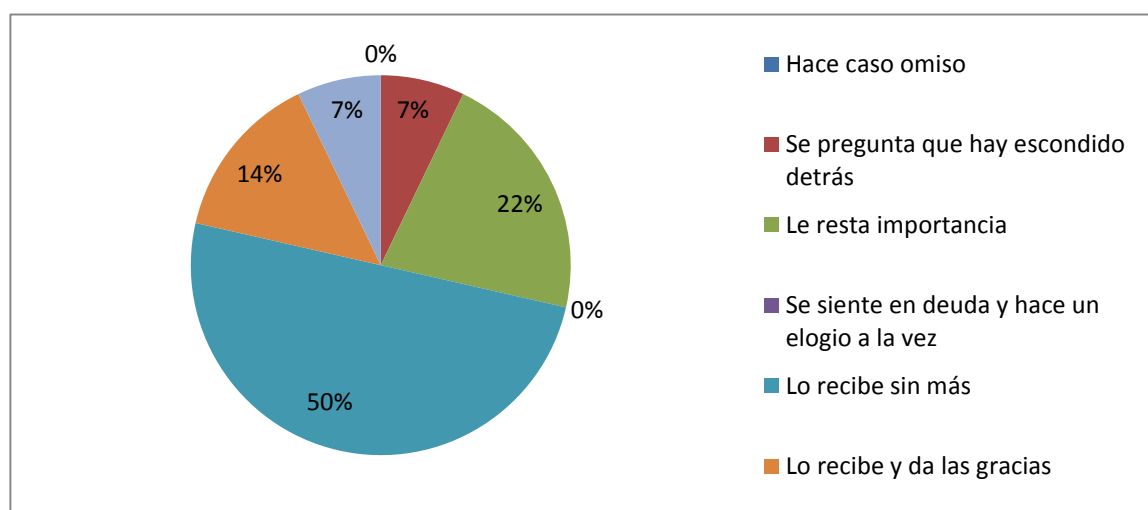
Cuadro N° 21 Recibe un elogio

VARIABLE	Fa	Fr
Hace caso omiso	0	0%
Se pregunta que hay escondido detrás	1	7%
Le resta importancia	3	22%
Se siente en deuda y hace un elogio a la vez	0	0%
Lo recibe sin más	7	50%
Lo recibe y da las gracias	2	14%
No responde	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

Gráfico N° 22 Recibe un elogio



Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 50% de la población objeto de estudio responden que si reciben un elogio le engrande el espíritu propiciando un ambiente laboral agradable, ya que la reciprocidad hace que funcione correctamente la empresa, mientras que una cuarta parte de las personas responde que le restan importancia ya que un elogio es un gesto cualquiera, mientras que los encuestados restantes se preguntan que hay escondido detrás ya que es común los elogios en la empresa.

Pregunta N° 16 Cuando tengo que trabajar en grupo

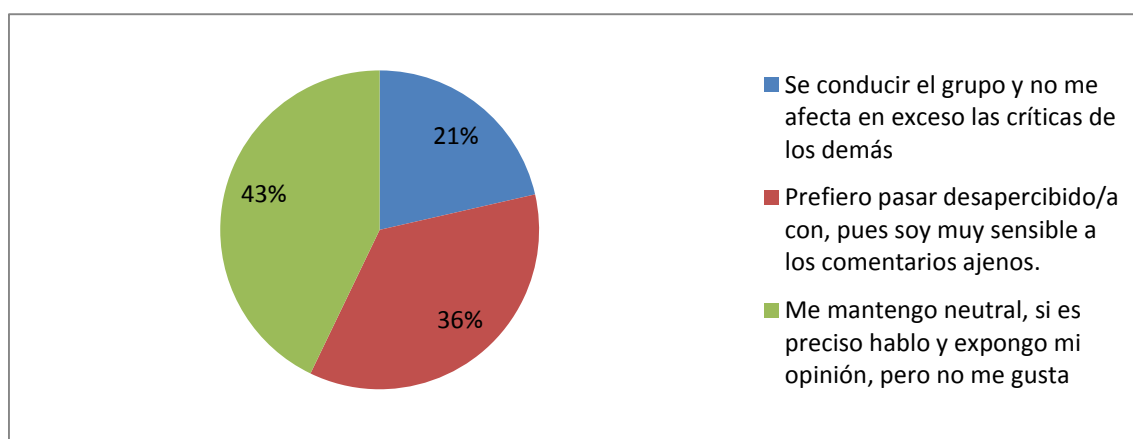
Cuadro N° 22 Trabaja en grupo

VARIABLE	Fa	Fr
Se conducir el grupo y no me afecta en exceso las críticas de los demás	3	21%
Prefiero pasar desapercibido/a con, pues soy muy sensible a los comentarios ajenos.	5	36%
Me mantengo neutral, si es preciso hablo y expongo mi opinión, pero no me gusta	6	43%
TOTAL	14	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

Gráfico N° 23 Trabaja en grupo



Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 43% de la población objeto de estudio responde que cuando tienen que trabajar en grupo permite fomentar el trabajo en grupo y empezarán a fluir ideas y contradicciones poniéndose tenso el ambiente laboral por la cual se colocan en un estado neutro para tener equilibrio en la tarea encomendada, mientras que otra parte de la población, prefieren pasar desapercibidos con, pues son muy sensible a los comentarios ajenos, evitando así mayores roces entre colegas, mientras que la población restante responden que saben conducir el grupo y no les afecta en exceso las críticas de los demás.

Pregunta N° 17 Cuando una tarea no me interesa:

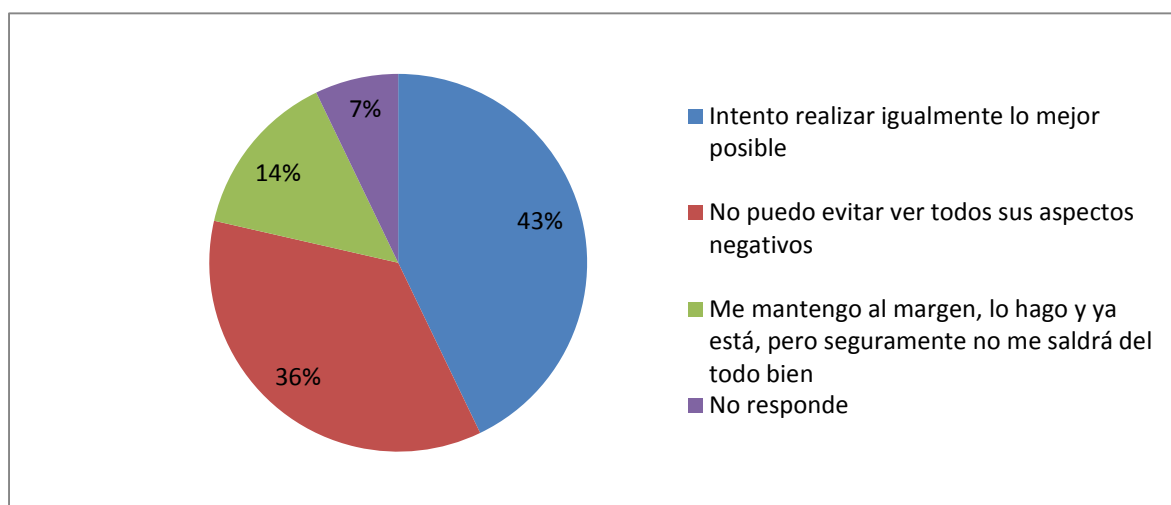
Cuadro N° 23 Interés por una tarea

VARIABLE	Fa	Fr
Intento realizar igualmente lo mejor posible	6	43%
No puedo evitar ver todos sus aspectos negativos	5	36%
Me mantengo al margen, lo hago y ya está, pero seguramente no me saldrá del todo bien	2	14%
No responde	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

Gráfico N° 24 Interés por una tarea



Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 43% de la población objeto de estudio responden que cuando una tarea no les interesa intentan realizar igualmente lo mejor posible para tratar de mejorar sus aptitudes laborales y demostrar a sus superioridades sus capacidades laborales y no ser mediocres, mientras que otra parte de la población no pueden evitar ver todos sus aspectos negativos poniéndose, otros los lo hacen y ya está, pero seguramente no les saldrá del todo bien de antemano se ponen limitaciones personales evitando la superación personal, mientras que las personas restantes se mantiene al margen, quedándose en lo que pueden hacer sin tener superación laboral.

Pregunta N° 18 Cuando te hace sugerencias sobre aspectos que debes cambiar

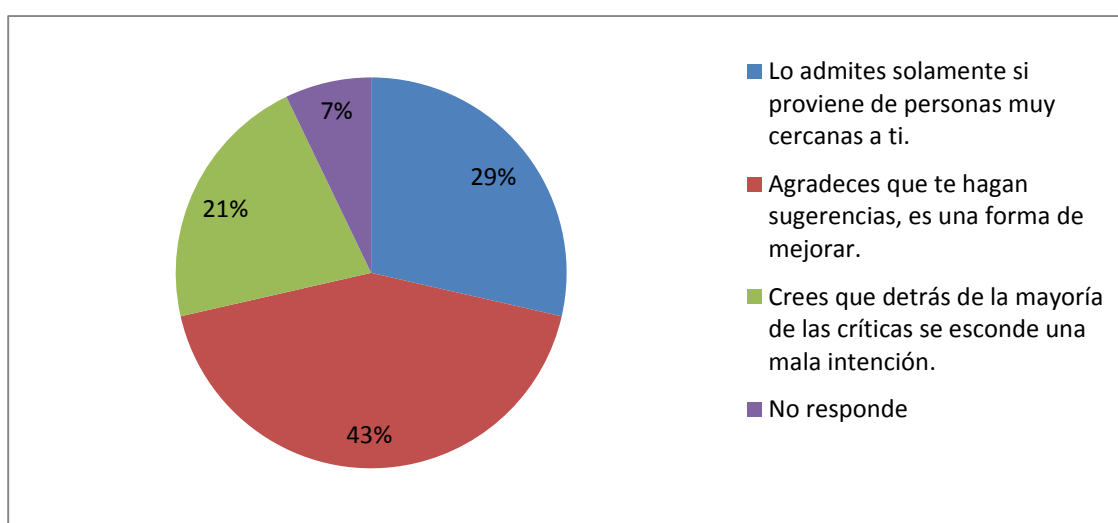
Cuadro N° 24 Aspectos a cambiar

VARIABLE	Fa	Fr
Lo admites solamente si proviene de personas muy cercanas a ti.	4	29%
Agradeces que te hagan sugerencias, es una forma de mejorar.	6	43%
Creer que detrás de la mayoría de las críticas se esconde una mala intención.	3	21%
No responde	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

Gráfico N° 25 Aspectos a cambiar



Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 43% de la población objeto de estudio responden que agradecen que les hagan sugerencias, siendo una forma de mejorar, sin alterar el autoestima de nadie y así superarse personalmente y laboralmente, mientras que una cuarta parte de la población lo admiten solamente si provienen de personas muy cercanas a ellos, ya que creen que sus críticas son reales y sin malas intenciones, y la población restante cree que detrás de la mayoría de las críticas se esconde una mala intención, ya que no es común en la empresa recibir críticas para mejorar laboralmente.

Pregunta N° 19 Estas con un grupo de amigos y empiezan a hacer bromas sobre ti

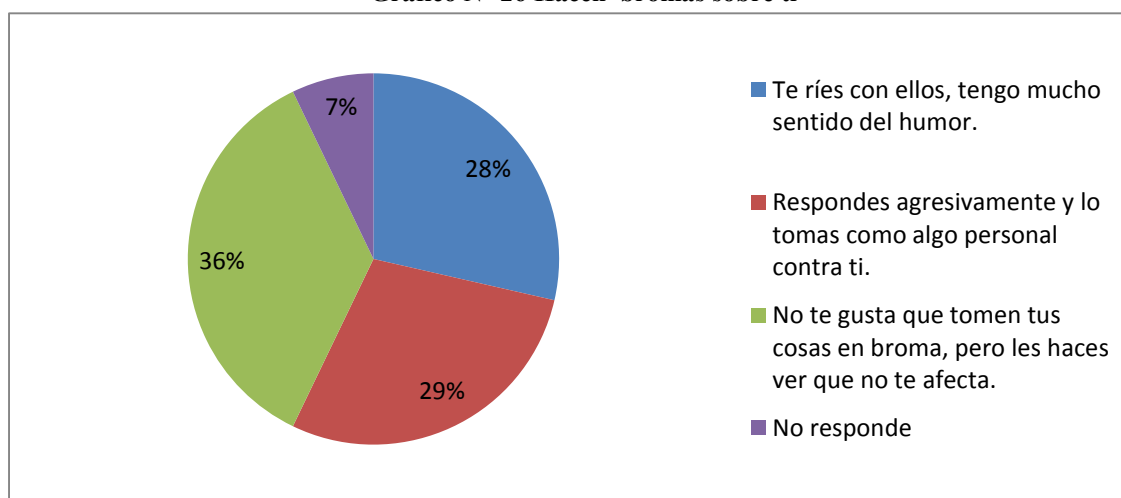
Cuadro N° 25 Hacen bromas sobre ti

VARIABLE	Fa	Fr
Te ríes con ellos, tengo mucho sentido del humor.	4	28%
Respondes agresivamente y lo tomas como algo personal contra ti.	4	29%
No te gusta que tomen tus cosas en broma, pero les haces ver que no te afecta.	5	36%
No responde	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

Gráfico N° 26 Hacen bromas sobre ti



Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 36% de la población objeto de estudio responden que cuando les hacen sugerencias sobre aspectos que deben cambiar no les gusta que tomen sus cosas en broma pero les hacen ver que no les afectan, evitando así desequilibrio emocional y laboral, mientras que una cierta parte de la población responde que responden agresivamente y lo toman como algo personal contra ellos, tenido malos entendidos por la mala relación personal con los trabajadores de la empresa, mientras la población restante se ríen con ellos, tienen mucho sentido del humor haciendo agradable y acogedor el ambiente laboral.

Pregunta N° 20 Alguien en quien tú confías y aprecias te ha defraudado:

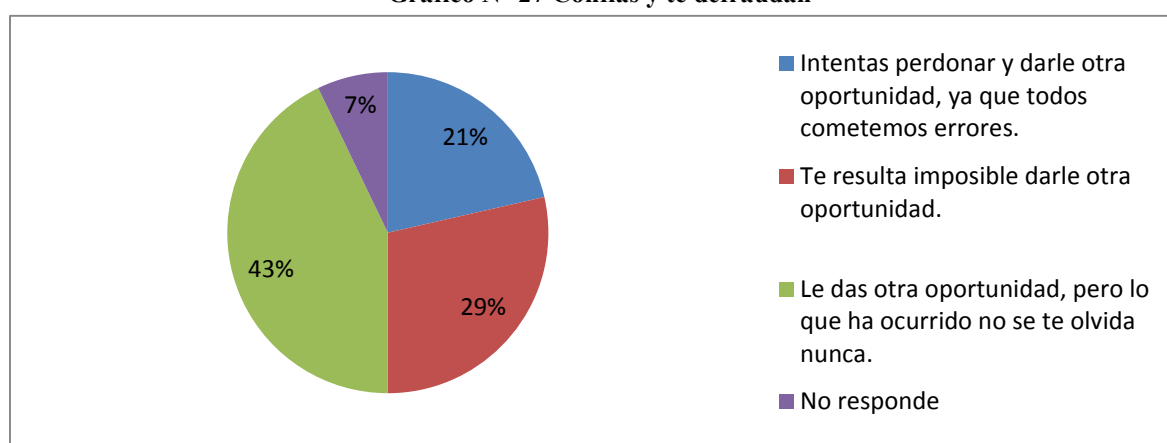
Cuadro N° 26 Confías y te defraudan

VARIABLE	Fa	Fr
Intentas perdonar y darle otra oportunidad, ya que todos cometemos errores.	3	21%
Te resulta imposible darle otra oportunidad.	4	29%
Le das otra oportunidad, pero lo que ha ocurrido no se te olvida nunca.	6	43%
No responde	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

Gráfico N° 27 Confías y te defraudan



Fuente: Aplicación de la encuesta a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

Elaborado por: Alejandra García

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 43% de la población objeto de estudio responden que al referirse a alguien en quien confiaban y apreciaban les ha defraudado les dan otra oportunidad pero sin olvidar esto puede desencadenar asperezas entre trabajadores provocando un ambiente laboral tenso y conflictivo, mostrando sentimientos falsos y evitando una mejor productibilidad de la empresa, mientras que una cuarta parte de la población responde que les resulta imposible darle otra oportunidad ya que una vez rota la confianza es difícil volver a confiar en los demás, mientras que la población restante intentan perdonar y darles otra oportunidad, ya que todos cometemos errores mejorando así el ambiente laboral y personal.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

7.1. TITULO

Diseño y elaboración de Herramientas de Inteligencia Emocional en la COAC “Educadores de Chimborazo” basadas en la Gestión de Recursos humanos GRH.

7.2. PRESENTACIÓN

El presente conjunto de actividades sirven de herramientas para el desarrollo gerencial, mismo que permitirá a directivos de la COAC “Educadores de Chimborazo” a tomar decisiones basadas en acciones que permitan alcanzar los objetivos planteados dentro de las empresas.

Los constantes avances tecnológicos han permitido que las entidades financieras sean cada vez competitivas en el mercado, buscando oportunidad de inversión, en este contexto si bien es cierto el desarrollo humano de las habilidades intelectuales de los colaboradores se ha constituido el pilar importante y la base principal de la cooperativa, desarrollando habilidades de inteligencia emocional donde cada los directores tiene la responsabilidad directa de la planificación, ejecución y supervisión de las operaciones administrativas de sus colaboradores, para lo cual cuentan con una serie de herramientas, entre las que se destaca: el proceso de toma de decisiones, indicadores para medir la creatividad en los colaboradores de la COAC “Educadores de Chimborazo”, herramientas para afrontar conflictos y sobre todo que cada colaborador tenga disposición al cambio.

Esta propuesta tiene el propósito de analizar la inteligencia emocional como herramienta gerencial que permita mejorar procesos de toma de decisiones gerenciales a los directivos y jefes departamentales a través del conocimiento y control de las dimensiones mismas, como la autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales y autoconocimiento.

7.3. CONTENIDO CIENTÍFICO

HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

El autoconocimiento, la empatía, la comunicación asertiva, la mutua confianza, la autoestima, las habilidades sociales, la cooperación son sólo algunos de los aspectos tratados por la Educación Emocional como gran paraguas conceptual y que están reflejados en estas dinámicas que los presento.

La Inteligencia Emocional es la capacidad de reconocer, aceptar, utilizar y expresar las emociones con fines adaptativos. Esto es, la habilidad para razonar con emociones. A través de la Inteligencia Emocional y el desarrollo de esta, podemos iniciar una vía de conocimiento hacia uno mismo, y fortalecer los procesos administración dentro de las empresas. (Google Sites, 2010)

7.4. DINÁMICAS APLICADAS

Estas dinámicas están direccionadas a los colaboradores de la COAC “Educadores de Chimborazo”, misma que será actividades grupales, convirtiéndose estas dinámicas en herramienta para la formación a través de actividades.

7.5. AMBITOS DE APLICACIÓN

- ✓ En el mundo laboral

7.6. OBJETIVOS

- ✓ Fomentar el trabajo en equipo, conociendo las fortalezas grupales
- ✓ Conocer aspectos que puedan dificultar o favorecer su cohesión.
- ✓ Favorecer el desarrollo de las habilidades emocionales de cada colaborador de la COAC “Educadores de Chimborazo”
- ✓ Facilitar la autoevaluación de sus habilidades individuales, a través de indicadores de creatividad.

7.7. ACTIVIDADES



Elaborado por: Alejandra García

Dinámica N° 1

Tema: Productos COAC Chimborazo

Objetivo:

- ✓ Predisponer la creatividad como una herramienta para encontrar nuevas soluciones a problemas que se puedan presentar en el lugar de trabajo.

Tiempo estimado:

- ✓ 20 min.

Materiales y Recursos:

- ✓ Papelógrafo
- ✓ Marcadores
- ✓ Producto o servicio nuevo

Desarrollo de la actividad:



- 1.- Hacemos una presentación e introducción de los temas que se va a tratar en la actividad.
- 2.- Formamos grupos de 5 personas. Cada grupo debe elaborar un producto vendible y buscar las estrategias para que sea el más vendido.
- 3.- Al momento de exponer su producto ante el público se

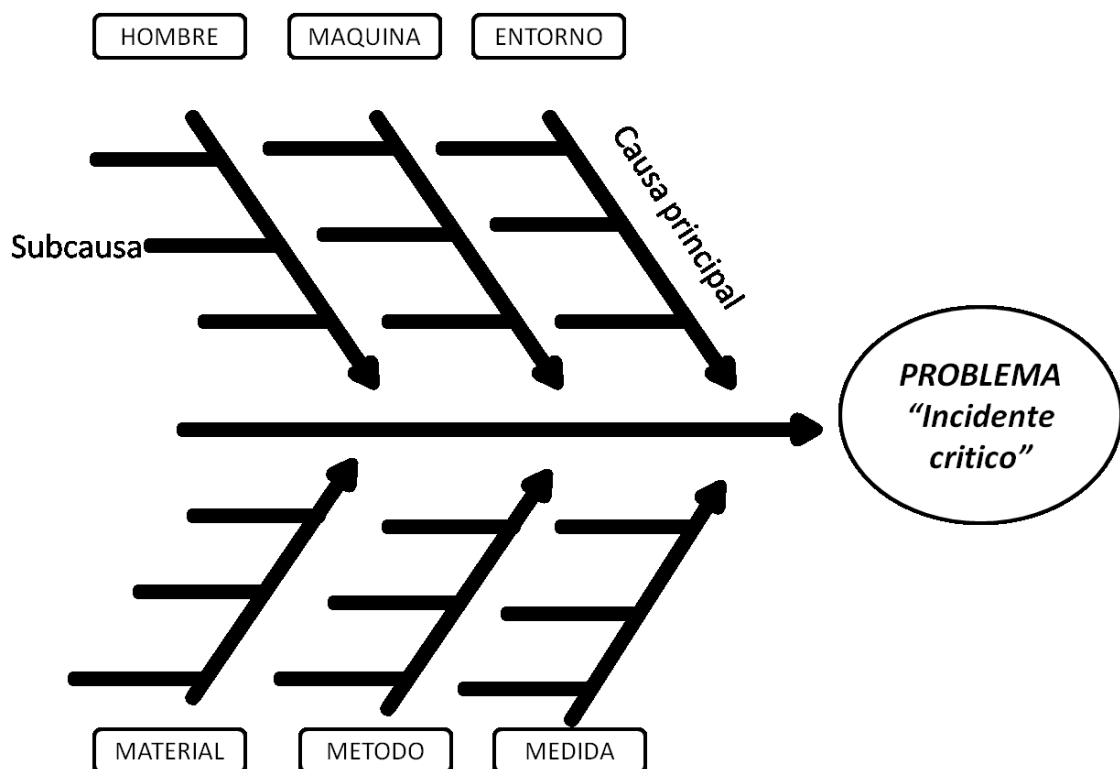
evaluara los siguientes puntos:

- ✓ Mantener un espíritu de búsqueda continua de nuevas soluciones y alternativas.
- ✓ Motivación intrínseca por realizar un avance significativo, por superar un reto del trabajo en sí, no sujeta a estímulos externos.
- ✓ Originalidad a la hora de utilizar nuevos enfoques y nuevos métodos, relacionando elementos sin aparente relación.

- ✓ Voluntad y flexibilidad para adaptarse a las necesidades del entorno.
- ✓ Individualismo, determinación por el éxito y confianza en uno mismo.
- ✓ Inconformismo con la situación existente y ansias por encontrar vías de mejora.
- ✓ Formación profunda en un área de conocimiento.
- ✓ Optimismo, incluso convirtiendo las situaciones de crisis en oportunidades de mejora.

Evaluación de la dinámica

- ✓ Cada grupo dio solución a las debilidades y fortalezas que se presentan al monto de la negociación del producto.
- ✓ El producto a dar solución (Credi flash)
- ✓ Para la exposición se utilizó la espina de pescado como método de organizador gráfico



Dinámica N° 2

Tema:

Planificación de Rifa cooperativa (trabajo en equipo)

Objetivo:

- ✓ Crear un clima de creatividad

Tiempo estimado:

- ✓ 25 min.

Materiales y Recursos:

- ✓ 6 Sombreros de diferente color,
- ✓ Participantes.
- ✓ Palotes
- ✓ Marcadores

Desarrollo de la actividad:



1.- Los seis sombreros simbolizan los diferentes puntos de vista desde los que se puede analizar un problema o una situación concreta.

2.- Los seis sombreros para pensar es una técnica muy potente que resulta propicia para la toma de decisiones. Está diseñada para guiar debates y evitar que los participantes desvíen su atención centrándose

en la propia discusión.

3.- Los participantes en la reunión van usando los sombreros uno detrás de otro. Cada sombrero será de un color diferente, y cada color representa una visión. Todos los miembros del grupo utilizan de manera conjunta uno de los sombreros ofreciendo ideas basadas en la visión relacionada con cada sombrero respectivo. La relación entre colores y sombreros es la siguiente:

- ✓ Sombrero Blanco: Presentación de información de manera objetiva y neutral.
- ✓ Sombrero Rojo: Se expresan las opiniones, intuiciones y sentimientos, sin necesidad de fundamentar las respuestas en argumentos sólidos.

- ✓ Sombrero Amarillo: Los miembros señalan los aspectos positivos del asunto o idea. Se trata de identificar las posturas favorables.
- ✓ Sombrero Negro: Este sombrero representa la cautela a la hora de analizar la cuestión. En esta fase se señalan los posibles riesgos y obstáculos.
- ✓ Sombrero Verde: En esta fase se da rienda suelta al pensamiento creativo. Se plantean las ideas nuevas y de las posibles alternativas que incorporan más valor a la cuestión debatida.
- ✓ Sombrero Azul: Ofrece una visión general del tema. Sintetiza el debate, valorando y ponderando las diferentes alternativas propuestas.

4.- Se aconseja empezar por el blanco y terminar por el azul, sin embargo no es necesario ni existe un orden establecido para cada sombrero.

5.- No siempre es necesario aplicar todos los enfoques.

Evaluación de la dinámica

Se formaran cuatro grupos:

Se le pedirá a cada grupo que planifiquen un tipo de estrategia para el acto de promoción y publicidad

Cada grupo pedirá a su grupo al menos cuatro ideas con sus respectivos análisis de resultados.

Dinámica N° 3

Tema:

- ✓ El problema de los 9 puntos.

Objetivo:

- ✓ Evaluar las capacidades creativas y analizar sus limitaciones perceptivas.

Tiempo estimado:

- ✓ 1 min.

Materiales y Recursos:

- ✓ Una hoja de papeles bon con 9 puntos, Lápiz, empleados de la COAC “Educadores de Chimborazo”.

Desarrollo de la actividad:

1.- Conecta los 9 puntos con sólo 4 líneas y sin levantar el lápiz del papel.



Solución

2.- Este ejercicio es difícil de resolver porque estamos condicionados por la “**ley de cierre**” que nos hace creer que ahí hay cuadrado. Intentamos unir los puntos manteniendo la figura que percibe nuestra mente llegando a un bucle imposible de resolver. En el instante que dejamos volar nuestra imaginación y ver más allá de las

líneas del cuadrado, conseguiremos resolver el enigma, la solución empieza a ser posible y adquirir múltiples formas.

3.- La solución al problema se conoce popularmente con el término “Pensar fuera de la caja” que nos invita a resolver los retos desde otra perspectiva. Este ejemplo ha sido muy utilizado en el ámbito empresarial para tratar de ver más allá, porque normalmente nada tiene una única solución.

Dinámica N° 4

Tema:

- ✓ El test de Torrance

Objetivo:

- ✓ Analizar el modo de ver el mundo que nos rodea y ver nuestra capacidad de Producir ideas, enriqueciéndolas con detalles y originalidad.

Tiempo estimado:

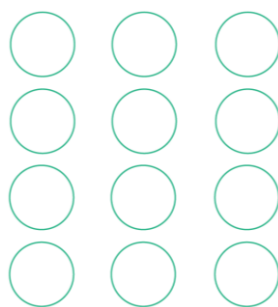
- ✓ 5 min.

Materiales y Recursos:

- ✓ Una hoja de papeles bon con círculos, Lápiz, empleados de la COAC “Educadores de Chimborazo”.

Desarrollo de la actividad:

1.- Transforma los siguientes círculos en imágenes. Los círculos deben quedar completamente integrados en la nueva imagen.



Solución

2.- No hay una única solución para este ejercicio y ninguna es mejor que la otra, pero pueden darse dos tipos de respuesta diferentes:

- **Una única imagen:** Todos los círculos forman parte de una única imagen, la impresión que tenemos al ver la imagen es como si a partir de un papel en blanco se hubiera creado una imagen usando círculos. Es característico del pensamiento divergente apreciando los diferentes tipos de realización, enfoque, detalles o composición.
- **Varias imágenes:** El espacio está fraccionado en varias zonas, cada círculo corresponde a una imagen diferente con temas diferentes. Expresan una falta de dominio espacial y compositiva. Habrá que analizar el tipo de dibujo, si son respuestas tópicas, como unas gafas, una bicicleta, o recurre a otras formas de expresión diferentes. Es el tipo de respuesta más común y representa al pensamiento convergente.

Dinámica N° 5

Tema:

- ✓ Libro creativo

Objetivo:

- ✓ Mejorar la creatividad a través del juego.

Tiempo estimado:

- ✓ 5 min.

Materiales y Recursos:

- ✓ Un libro, Meza, y empleados de la COAC “Educadores de Chimborazo”.

Desarrollo de la actividad:

1. Reunimos a los participantes en una mesa redonda.



2. Les entregamos a cada uno un libro.
3. Les pedimos que abran el libro en una página cualquiera, y elija la tercera palabra de la quinta fila (por ejemplo), utilizándola para despertar la imaginación o para combinarla con los problemas que tienen que resolver los participantes.
4. Al tener formada la historia con esa palabra tendrá que exponer a sus colegas, y darles a conocer en qué momentos de su vida aplica esa palabra.

Dinámica N° 6

Tema:

- ✓ Pensamiento No creativo Vs Pensamiento creativo

Objetivo:

- ✓ Analizar la capacidad creativa y desenvolvimiento ante un problema laboral.

Tiempo estimado:

- ✓ 15 min.

Materiales y Recursos:

- ✓ Trajes, materiales de oficina.

Desarrollo de la actividad:

1.- Formamos grupos de 5 personas.

2.- Cada grupo escogerá al azar un tema de dramatización, el tema es un problema laboral y tienen que resolver en menos de 15 min.

6.- Los participantes tendrán que crear sus propios medios para solucionar sus problemas.

7.- Se evaluara

Pensamiento No creativo Vs Pensamiento creativo	
Rigidez	Flexibilidad
Trivialidad	Imaginación
Elaboración	Improvisación
Opacidad	Transparencia
Pobreza relacional	Actividad Combinatoria
Pobreza ideacional	Fluidez

8.- Al final abra un ganador a los cuales se les premiara con un incentivo.

Dinámica N° 7

Tema:

- ✓ Técnica de grupo nominal (tarjetas/post-it)

Objetivo:

- ✓ Resolver el problema laboral más significativo que afecta el ambiente laboral.

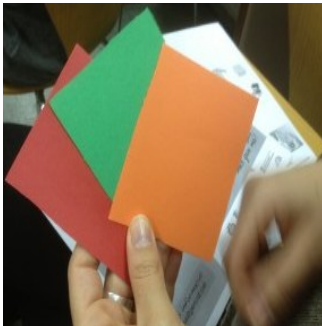
Tiempo estimado:

- ✓ 20 min.

Materiales y Recursos:

- ✓ Tarjetas de colores, marcadores, cinta adhesiva.

Desarrollo de la actividad:



1.- Se puede iniciar incentivándolos con premios al ganado y penitencias al perdedor.

2.- Este es un método rápido para el análisis, aporte de ideas y la resolución de problemas abiertos mediante tarjetas o notas post it.

3.- Consiste en plantear el problema a resolver o analizar.

4.- El grupo va generando, de forma individual, ideas/respuestas al problema en tarjetas (una idea por tarjeta). Se las va colocando en la pared, de forma que todos puedan leerlas y sirva de base para nuevas ideas.

5.- Se añaden nuevas ideas, Una vez que hay una gran cantidad de tarjetas, el coordinador va agrupándolas y ordenándolas por temática o proximidad. Generando grupos de ideas se permite realizar una visión de conjunto.

6.- Se deben debatir y cambiar de posición las tarjetas tantas veces como se quiera, hasta llegar a obtener respuestas y conjuntos de ideas definitivos.

7.- El coordinador recoge los datos más importantes en papel.

Ejemplo: Una empresa, el día anterior Al lanzamiento del catálogo, tiene que afrontar un problema: el catálogo de productos tiene un error en la portada que puede afectar a las ventas e imagen de esta.

Se reúne un grupo de trabajadores de la empresa y resuelven entregar el catálogo con un producto “de regalo” pegado (justo en la zona errónea).

Dinámica N° 8

Tema:

- ✓ Lloviendo ideas

Objetivo:

- ✓ Generar muchas ideas en poco tiempo.

Tiempo estimado:

- ✓ 15 min.

Materiales y Recursos:

Papel cuadriculado en 9 ó más casillas, bolígrafos y empleados de la COAC “Educadores de Chimborazo”.

Desarrollo de la actividad:



1.- Se puede ofrecer premios al inicio del proceso para estimular las ideas más descabelladas.

2.- Se define el problema.

3.- Durante 3 minutos se apuntan en la hoja el mayor número de ideas que cada uno puede aportar. Una por casilla.

4.- Tras 3 minutos se pasa la hoja al compañero de al lado que la lee y continua aportando ideas escritas.

5.- Tras 3 minutos más. Se pasa de nuevo la hoja al compañero de al lado. 4 ó 5 pases serán suficientes.

6.- El coordinador recoge los papeles y los lee en voz alta registrándolos en una hoja, y se deben respetar 4 reglas fundamentales:

- a) está prohibido criticar.
- b) toda idea es bienvenida.
- c) tantas ideas como sea posible.
- d) el desarrollo y asociación de las ideas es deseable.

Dinámica N° 8

Tema:

- ✓ "Matar la peor regla/proceso de la empresa"

Objetivo:

- ✓ Entender por qué son necesarias la creatividad y la innovación.

Tiempo estimado:

- ✓ 10 a 20 min.

Materiales y Recursos:

- ✓ Pizarra,
- ✓ Tarjetas,
- ✓ Marcadores,
- ✓ cinta adhesiva, y empleados de la COAC "Educadores de Chimborazo".

Desarrollo de la actividad:

1.- Para hacer este ejercicio el jefe debe estar preparado a escuchar cosas que quizá no le guste escuchar, pero no se puede ser creativo sino se está dispuesto a escuchar cosas que quizá no gusten.

2.- Reúna a toda la empresa y forme grupos de dos personas, de preferencia de diferentes áreas.

3. Pídales que piensen en 10 minutos qué regla de la empresa eliminarían o cambiarían que les permitiría hacer mejor su trabajo o darle más valor a los clientes. Por supuesto, deben decir cómo la cambiarían. Si le piden más tiempo para pensar déselos.

4. Pida a cada equipo que escriba su idea en un Post-it y péguelos en el pizarrón. El pizarrón tendrá 4 cuadrantes. El eje X indicará el nivel de impacto que puede tener la idea y el eje Y indicará la facilidad de implementación del cambio.

5.- Por lo tanto tendremos los siguientes cuadrantes: ideas de alto costo de implementación/alto impacto, ideas de bajo costo de implementación/alto impacto, ideas de alto costo de implementación/bajo impacto y finalmente ideas de bajo costo de implementación/bajo impacto.

6.- Los empleados podrían pensar que su idea podría tener un impacto tremendo, pero en el momento de clasificarlas podrían ver que su impacto es muy bajo o que la dificultad de implementarla es muy alta para el impacto bajo que tendría.

7.- Discuta los resultados y si existe alguna idea de alto impacto y de bajo costo de implementación adóptela de inmediato. Algunas ideas se pueden implementar con solo decidirlo y algunas tomarán cierto tiempo para desarrollarlas.

8.- Cuando las ponga en práctica hágaselo saber a toda la empresa. Eso mostrará que está dispuesto a cambiar y a tomar las ideas de sus empleados. Eureka! Habrá demostrado con acciones que la creatividad se escucha y se toma en cuenta.

9.- Cuando los empleados se dan cuenta que sus ideas son tomadas en cuenta seguirán generando ideas. Siga escuchando y actuando en consecuencia y el flujo de ideas nunca dejará de llegar.

CONCLUSIONES

- Según las teorías de Goleman se utiliza la inteligencia emocional como una de las herramientas que permiten mejorar la productibilidad de la empresa ya que el aura de cada una de las personas influye en el ambiente laboral, tomando en cuenta que la “inteligencia emocional” es capaz de conocer y controlar las propias emociones de cada personas y las de un grupo tomando como referencia las aptitudes, habilidades, competencias personales y sociales como la autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.
- A través de la implementación de la teoría en la gestión y operatividad se obtuvieron los siguientes resultados, el personal rara vez tienen muchas dificultades a la hora de tener que tomar decisiones, **a veces** experimentan muchos cambios emocionales a lo largo del día, disfrutan con las actividades sociales, **con frecuencia** no se avergüenzan cuando cometen un error, son alegres y divertidos, buscan excusas para escaparse de las situaciones que les provocan malestar, **rara vez** no demuestra sus auténticos sentimientos ante los demás, suelen tomar con humor sus fallos, dudan de sus sentimientos, se amargan dándole muchas vueltas a la cabeza incluso con temas sin importancia, **Nunca** evitan a las personas que les hacen sentir inferior, culpable o avergonzados, no pueden dejar de sentirse inquietos ante la presencia de gente extraña, Cuando presencian una injusticia se indignan y lo comentan con la gente, Cuando tienen que hablar en público **se** dicen que todo el mundo tiene miedo escénico y lo hacen, Si recibe un elogio lo reciben sin más, cuando tienen que trabajar en grupo, **se** mantienen neutral, si es preciso hablan y exponen su opinión, pero no les gusta, Cuando una tarea no les interesa intentan realizar igualmente lo mejor posible, cuando les hacen sugerencias sobre aspectos que deben cambiar lo admiten solamente si proviene de personas muy cercanas a ellos, al estar con un grupo de amigos y empiezan a hacer bromas sobre ellos no les gusta que tomen sus cosas en broma, pero les hace ver que no les afecta, Alguien en quien ellos confían y aprecian les defraudan les dan otra oportunidad, pero lo que ha ocurrido no se les olvida nunca.

- Para la gestión Empresarial en la COAC “Educadores de Chimborazo” se implementó un procedimiento como herramientas de Inteligencia Emocional para mejorar la calidad de gestión empresarial y laboral a través de talleres dinámicos como: Productos COAC Chimborazo, Planificación de Rifa cooperativa (trabajo en equipo), el problema de los 9 puntos, el test de Torrance, libro creativo, Pensamiento no creativo vs. pensamiento creativo, Técnica de grupo nominal (tarjetas/post-it), lloviendo ideas y Matar la peor regla/proceso de la empresa. Siendo el juego el principal protagonista de expresión sentimental personal y grupal de cada uno de los trabajadores.

RECOMENDACIONES

- Utilizar teorías de diferentes tipos de Herramientas de Inteligencia Emocional para la Gestión Empresarial en el ámbito internacional y nacional incrementando así la competencia sana entre las empresas, ya que cada una de las herramientas aporta en la mejora continua de cada uno de los trabajadores.
- La implementación de teorías en la gestión y operatividad permitieron a la COAC “Educadores de Chimborazo” mejorar muchas dificultades a la hora de tener que tomar decisiones, disfrutaban con las actividades sociales, experimentando siempre muchos cambios emocionales a lo largo del día, no se avergüenzo cuando cometen un error, con frecuencia demuestran sus auténticos sentimientos ante los demás, siempre suelen tomar con humor sus fallos, disminuyeron las dudas con respecto a sus sentimientos, siempre evitan a las personas que les hacen sentir inferior, culpable o avergonzados, mejora su amargura al no darle muchas vueltas a la cabeza incluso con temas sin importancia, mejoran el no poder dejar de sentirme inquieto ante la presencia de gente extraña, mejoran su estado de ánimo siendo alele gres y divertidos, disminuyeron el buscar excusas para escaparse de las situaciones que les provocan malestar, mejoraron el hablar en público, mejoraron la conducta al recibe un elogio sintiéndose en deuda haciendo un elogio a la vez, mejoraron el trabajo en grupo sabiendo conducir el grupo y no afectándoles en exceso las críticas de los demás, mejoraron el interés por las tareas, toman de buen modo las sugerencias sobre aspectos que deben cambiar sin creer que detrás de la

mayoría de las críticas se esconde una mala intención, al estar con un grupo de amigos y empiezan a hacer bromas sobre uno de ellos, se ríen con ellos, teniendo mucho sentido del humor, mejoraron la confianza en quienes por algún motivo les defraudaron intentando darles otra oportunidad, ya que todos cometemos errores.

- Implementar herramientas de Inteligencia Emocional para la Gestión Empresarial en la COAC “Educadores de Chimborazo” utilizando juegos lúdicos para romper la monotonía laboral, expresando así libremente y conscientemente los sentimientos de cada uno de los colaboradores, mejorando así el nivel psicológico, social y la productibilidad de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Google Sites. (2010). *Inteligencia emocional en el trabajo docente*. Obtenido de Dinamicas grupales : <https://sites.google.com/site/actividadinteligenciaemocional/dinamicas-de-grupo-en-inteligencia-emocional?pli=1>
- Accionesdesarrollo. (28 de Mayo de 2011). *5 Competencias de la Inteligencia Emocional que debes conocer*. Obtenido de Inteligencia Emocional: <http://accionesdesarrollo.com/5-competencias-de-la-inteligencia-emocional-que-debes-conocer/>
- Ciberconta. (s/f). *La responsabilidad social de la empresa*. Recuperado el 4 de 6 de 2015, de I Relación Empresa - Sociedad: <http://www.ciberconta.unizar.es/leccion/medio13/100.HTM>
- El trastero de palacio. (5 de 3 de 2013). *La inteligencia emocional y el coeficiente interlectual: conceptos complementarios*. Recuperado el 4 de 6 de 2015, de Inteligencia emocional: <https://eltrasterodepalacio.wordpress.com/2013/03/05/la-inteligencia-emocional-y-el-cociente-intelectual-conceptos-complementarios/>
- Emprendices. (2015). *Gestión innovadora*. Obtenido de Aspectos de la Gestion Innovadora : <http://www.emprendices.co/la-gestion-de-la-innovacion-en-8-pasos/>
- Escorsa, P., & Cruz, E. (2008). *Vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva*. Barcelona: Iale.
- Feldman, L., & Blanco, G. (2006). Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones. *Revista SciELO, Revista de la Facultad de Medicina*, v.29 n.2.
- Fernández, M. (2003). *El control, fundamento de la gestión por procesos y la calidad total*. Madrid - España: Esic.
- Fernández, P., & Extremera, N. (s.f.). LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO UNA HABILIDAD ESENCIAL EN LA ESCUELA. *OEI- Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653)*, 2.
- Fulquez, S. (28 de Abril de 2011). *La inteligencia emocional y el ajuste psicológico: un estudio transcultural*. Obtenido de tesisenred.net:

- http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/9284/Tesis_Sandra_Carina_Fulquez_Castro_parte_2.pdf?sequence=2
- Gestión Empresarial. (10 de 11 de 2011). *Gestión Empredarial*. Recuperado el 4 de 6 de 2015, de Elementos: <https://gestionempresarial4.wordpress.com/>
- Gestiopolis . (13 de Marzo de 2009). *Inteligencia emocional* . Obtenido de Inteligencia emocional en el trabajo y emociones en la empresa: <http://www.gestiopolis.com/inteligencia-emocional-en-el-trabajo-y-emociones-en-la-empresa/>
- Gestiopolis. (13 de 3 de 2009). *Inteligencia emocional en el trabajo y emociones en la empresa*. Recuperado el 4 de 6 de 2015, de Inteligencia emocional en el trabajo y emociones en la empresa: <http://www.gestiopolis.com/inteligencia-emocional-en-el-trabajo-y-emociones-en-la-empresa/>
- Hernández, H. (2011). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científicas, funcional burocrática y de relaciones humanas*. Recuperado el 4 de 6 de 2015, de Concepciones teóricas de empresa: <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-LaGestionEmpresarialUnEnfoqueDelSigloXXDesdeLasTeo-3875234.pdf>
- López, P. (2006). *La estructra de las 7s de Mckinsey*. Obtenido de Los 7 elementos : <https://articulosbm.files.wordpress.com/2012/04/la-estructura-de-la-7-s-de-mckinsey.pdf>
- Márquez, M. (s.f.). *Las competencias o habilidades emocionales*. Obtenido de mapfre: <http://www3.mapfre.com/estudios/boletin/n1/pdfs/las%20competencias%20emocionales.pdf>
- Morales, R. (4 de 12 de 2008). *Habilidades directivas*. Recuperado el 5 de 6 de 2015, de Medir la inteligencia emocional permite contratar a los mejores candidatos: http://www.tendencias21.net/Medir-la-inteligencia-emocional-permite-contratar-a-los-mejores-candidatos_a2804.html
- Pelekais, C., Nava, A., & Tirado, L. (2006). Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES. *Revista Telos Redalyc. org*, 8(2), 269.
- Rivera, G. (23 de Enero de 2014). *Merca2.0*. Obtenido de 5 consideraciones para aplicar la inteligencia emocional: <http://www.merca20.com/5-consideraciones-para-aplicar-la-inteligencia-emocional/>

- Rubio, P. (2006). *INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN EMPRESARIAL*. . España - Madrid: Instituto Europeo de Gestión Empresarial .
- Shemueli, G., Peralta, V., Paiva, R., & Aguirre, G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Realyc Venezolana de Gerencia*, 271-290.
- Steven, J. (13 de 1 de 2015). *Ventajas de aplicar la inteligencia emocional en la empresa*. Recuperado el 4 de 6 de 2015, de Ventajas de aplicar la inteligencia emocional en la empresa: <http://codigonuevo.com/ventajas-de-la-inteligencia-emocional-en-la-empresa/>
- Tay, R. (s/f). *La inteligencia emocional en la empresa*. Recuperado el 3 de 6 de 2015, de Porque hablar de inteligencia emocional: http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/teleconferencias/IX_Teleconf/LA_INTELIGENCIA_EMOCIONAL_APLICADA_CAMPO_LABORAL.pdf
- Toledo, F., & Christian, S. (Diciembre de 2014). *Manual de inteligencia emocional aplicada a la prevención de riesgos laborales*. . Obtenido de Riesgos sociales psicosociales en el trabajo: [http://www.croem.es/Web20/CROEMPrevisionRiesgos.nsf/702CD82C1E7AA01AC1257DDC00333D1C/\\$FILE/20-01-15%20Inteligencia%20emocional-revisada%20CROEM.pdf](http://www.croem.es/Web20/CROEMPrevisionRiesgos.nsf/702CD82C1E7AA01AC1257DDC00333D1C/$FILE/20-01-15%20Inteligencia%20emocional-revisada%20CROEM.pdf)
- Toledo, F., & Salvador, C. (2014). *Manual de inteligencia emocional aplicada a la prevención de riesgos laborales*. Murcia- España: Croem - Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia.
- Trujillo, M., & Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Revista de Ciencias Administrativas y sociales*, 16.
- Uned.es. (4 de 2010). *La inteligencia emocional: un nuevo valor en el mercado laboral*. Recuperado el 4 de 6 de 2015, de Modelo tradicional de éxito : <http://www.uned.es/psico-doctorado-interuniversitario/coaching/2010/abril/Inteligenciaemocional.pdf>
- Varela, R., & Bedoya, O. (2006). Modelo conceptual de desarrollo empresarial basado en competencias. *Revista de estudios gerenciales- Universidad ICESI*, 22(100).

Anexos

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

Área o departamento_____

Nº de años en la empresa

Nivel de estudio

- a) Primaria
- b) Secundario
- c) Universitaria
- d) Otros

Pregunta N°1 Tengo muchas dificultades a la hora de tener que tomar decisiones

Pregunta N°2 sabe reconocer en usted

- a) Ninguna emoción
- b) Miedo
- c) Cólera
- d) Tristeza
- e) Amor
- f) Alegría
- g) Todas mis emociones

Pregunta N°3 Para hacer bien un trabajo necesita que lo(a) estimulen:

- a) siempre
- b) casi siempre
- c) a veces
- d) casi nunca
- e) nunca, me autodisciplina

Pregunta N°4 Disfruto con las actividades sociales

- a) siempre
- b) casi siempre
- c) a veces
- d) casi nunca

Pregunta N°5 Uso mis sentimientos para ayudar a tomar decisiones importantes en la vida:

- a) siempre
- b) casi siempre
- c) a veces

d) casi nunca

Pregunta N°6 En vez de desistir frente a los obstáculos o decepciones, permanezco optimista y con esperanza:

- a) siempre
- b) casi siempre
- c) a veces
- d) casi nunca

Pregunta N°7 Puedo calmar o contener sentimientos negativos de forma que éstos no impidan continuar las cosas que tengo que hacer:

- a) siempre
- b) casi siempre
- c) a veces
- d) casi nunca

Pregunta N°8 Género confianza en los demás por mi honradez y franqueza

- a) siempre
- b) casi siempre
- c) a veces
- d) casi nunca

Pregunta N°9 Convivo perfectamente con personas que tengan una visión de las cosas diferente a la mía

- a) siempre
- b) casi siempre
- c) a veces
- d) casi nunca

Pregunta N°10 Ante situaciones de cambio, me implico siendo parte activa en su inicio y seguimiento

- a) siempre
- b) casi siempre
- c) a veces

d) casi nunca

Pregunta N°11 En mi entorno laboral, suelo promover un clima de colaboración y cooperación desinteresada

- a) siempre
- b) casi siempre
- c) a veces
- d) casi nunca

Pregunta N°12 ¿El desempeño de su puesto implica la supervisión del trabajo de otros?

- a) siempre
- b) casi siempre
- c) a veces
- d) casi nunca

Anexo N° 2 Evidencias fotográficas

